



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**El desempeño del egresado en Sistemas
Comerciales en la Comisión de Agua Potable y
Alcantarillado.**

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para Obtener el Grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Karina Gómez Carrillo

ASESORES

M.C. Edgar Sansores Guerrero
M.C. José Luis Granados Sánchez
M.C. Nancy Angelina Quintal García

Chetumal, Quintana Roo 2010

Ø 59942

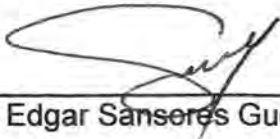
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

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

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

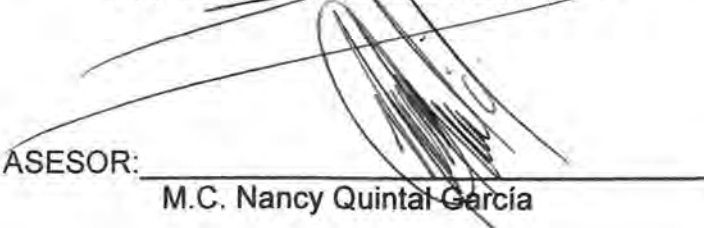
ASESOR:


M.C. Edgar Sanseres Guerrero

ASESOR:


M.C. José Luis Granados Sánchez

ASESOR:


M.C. Nancy Quintal García

Chetumal, Quintana Roo, Junio de 2010

AGRADECIMIENTOS:

Antes que nada quisiera decirles a todas las personas que lean esta tesis que en alguna ocasión al decir unas palabras de Agradecimiento, sin querer omití a una persona que me ha apoyado mucho en mi vida, y se la lastime mucho. Hoy que escribo esto no quisiera sucediera lo mismo, es por ello que de antemano te agradezco y le agradezco mucho a todos los que de alguna manera saben contribuyeron a que termine este trabajo monográfico con poquito o mucho. No solo para poder terminarla si no también por haberme ayudado en mi vida personal y que son parte importante de esta oportunidad que me dio Dios el día de hoy, y si no estas tu y me conoces sabes que no fue omisión de mi parte si no las circunstancias y que agradezco el apoyo incondicional que has tenido para conmigo. De antemano Gracias.

Este trabajo no fue fácil y hoy le agradezco a Dios por permitirme terminar mi trabajo.

Te agradezco a ti madre por todo tu amor, tu paciencia, consejos, esmero e insistencia en hacerme una mujer responsable y de bien, te agradezco la vida que me diste, y la oportunidad de dejarme siempre ser yo misma. Nunca imagine que al escribirte estas palabras me sintiera yo tan feliz de poder al menos hasta hoy regalarte parte de mi esfuerzo a base de muchos sacrificios y duras experiencias; lo demás lo he dicho antes lo hiciste tu. Te amo y estoy feliz de que seas mi madre y amiga. Agradezco a dios por la madre que escogió para mí. Gracias Araceli de Jesús Carrillo.

Te agradezco a ti también padre, por que tu jamás me dejaste de apoyar en esos momentos de soledad cuando estaba mas abrumada con mis cargas difíciles, que nos creciste junto con mi madre a mi y mi hermana y aun después continuaste con mis hijos y conmigo, te agradezco esos momentos de tu tolerancia por que no solo has sido padre y abuelo si no también mi gran amigo. Agradezco a Dios también por el padre que escogió para mi, porque no solo me enseñó a ser responsable si no a luchar y aprender a hacer mis cosas sin depender de nadie. Te amo y estoy feliz de que seas mi padre. Gracias Arturo Gómez Sosa.

A mi hermana Yeli, por su tolerancia, te quiero mucho.

Muy feliz y contenta estoy de integrarte en esto tía, que es mas importante para mi que todo lo que pasamos, pues ustedes también formaron parte de este logro, tu sabes que siempre has sido alguien muy especial para mi gracias por apoyarme con mis hijos mientras yo iba a la escuela, gracias escucharme siempre y a ti tío que te puedo decir gracias por todo tu apoyo de igual manera. Dios los bendiga siempre, los amo mucho. Rosario Carrillo y Julio González

Gracias a ti que en mis momentos cuando necesite aprender algo o diseñar mis cosas, o simplemente reparar o solucionar algo estas ahí justo, escuchándome y aconsejándome a mi y a mis hijos porque has sido no solo un primo si no un hermano Gracias Julio A. González Carrillo,

A toda mi familia Gracias.

Hoy puedo decirte que también has tenido algo que ver en todo esto y que por eso te menciono, Gracias Manuel por insistirme en terminar mi carrera por que en ese momento difícil de mi vida en que no tenia ya nada mas que desilusiones me animaste e hiciste ver que tan importante era para mi futuro y la de mis hijos el continuar sin ver atrás. Te quiero mucho

Le agradezco a mis profesores en especial a: Edgar Sansores Guerrero, José Luis Granados Sánchez, Nancy Quintal García, y Edith Navarrete Marneu, por su apoyo incondicional, su tolerancia y ánimos y mas que nada por su amistad infundada a base de las experiencias en todas las clases que compartimos juntos en la carrera y de las que hicieron yo forme parte; y aprenda lo que muy valiosamente llevan consigo sus conocimientos y personalidades a cada uno de ustedes Gracias mil Gracias por todo. Infinitamente Agradecida.

Le agradezco a todas aquellas personas involucradas en mi carrera como ha sido mi gran amiga Daniela, Gracias dani por tu apoyo incondicional, por tus consejos, por ser mi gran amiga, en la carrera y fuera de ella por los apoyos incondicionales en los trabajos que nos encargaron y en todos esos momentos de apuro en los que te metí, gracias por tu estar pendiente de mi, y también a mis amigas de equipo que se convirtieron en mis mejores amigas con el paso del tiempo y de siempre que serán únicas y para toda mi vida, y que jamás dejaremos de contarnos cada vez que nos veamos esas anécdotas tan maravillosas que pasamos en la carrera Gina, Gladis y Aurora. Las quiero mucho.

Agradezco a cada una de esas personas que con trámites y demás me apoyaron para que yo pudiera terminar mi trabajo. Gracias.

Agradezco también a mis jefes de trabajo que me brindaron su apoyo con justificantes su comprensión y tolerancia mientras yo obtenía este titulo dándome la oportunidad de superarme para obtener una mejor calidad de vida. Gracias por su comprensión.

Y sin más a mis dos hijos. Hoy hijos ustedes son parte importante de mi, y a quienes mas les agradezco y por quienes mas me he esforzado, lo único que me queda decirles es que esta tesis es a base de mucho esfuerzo y obstáculos que pasamos juntos, que hoy les agradezco su comprensión por los tiempos en que se quedaron solos sin que pudiera atenderles y darles mi amor y que es una muestra de que valió la pena esas horas solos, hoy se que con esto ustedes tendrán un soporte de donde agarrarse para no dar paso atrás, y así podrán hacer un poco mas de lo que yo he hecho. Con mi cariño y amor para ustedes esta es una muestra más de que los amo. Gracias hijos Karen y Eduardo.

CONTENIDO	PAG
Introducción	
I.-Planteamiento del Problema	4
II.- Objetivo general	5
III.- Objetivos específicos	5
IV.- Hipótesis	5
V.-Breve Descripción del Contenido de la Tesis.	6
Capitulo 1.- La Universidad de Quintana Roo	
1.1 Antecedentes	8
1.2 Características de la Institución	10
1.3 Modelo de Educación Superior	11
1.4 Misión y Visión	14
1.5 Valores de la Universidad de Quintana Roo	15
1.6 Finalidad de la universidad de Quintana Roo	15
1.7 Principales elementos	16
1.7.1 Escudo	17
1.7.2 Lema	18
1.7.3 Bibliotecas	19
1.7.4 Departamento de Computo y Telemática	24
1.7.5 Principales laboratorios	26
1.7.6 Principales programas culturales	26
1.7.7 Proyecto de vinculación	27
1.7.8 Convenio de Organismos Nacionales e Internacionales	27
Capitulo 2.- La Licenciatura de Sistemas Comerciales Perfil y Objetivos	
2.1 Justificación de Licenciaturas	29
2.2 Objetivo Curricular de la Carrera	29
2.3 Perfil del aspirante y Perfil del egresado	30
2.4 Ventaja comparativa de la Lic. en Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas	31
2.5 Actividad Profesional	32
2.5.1 Campo Profesional	33
2.6 Organización de la Licenciatura	33
2.7 Mapa curricular	34
2.7.1 Asignaturas Generales	35
2.7.2 Asignaturas de Dividicionales	37
2.7.3 Asignaturas de Concentración profesional	39
2.7.4 Mapa curricular	49
2.8 Modalidades de Titulación	51
2.9 Egresados	54
Capitulo 3.- Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Q. Roo (CAPA)	
3.1 Antecedentes de la CAPA	58
3.2 CAPA Quintana Roo	59
3.3 Ventanilla de cobro	65

3.4 Misión y Visión de la CAPA	67
3.5 Objetivos	67
3.6 Organización	68
3.7 Logotipo	83
3.7.1 Principales componentes	83
Capítulo 4.- La Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal	
4.1 Antecedentes	85
4.2 Dirección de Recuperación y Adeudos de Ejecución Fiscal (DRAEF)	86
4.3 Fundamento Legal	93
Capítulo 5.- Experiencia Laboral en la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal	
5.1 Descripción de funciones administrativas	94
5.2 Funciones desempeñadas en la Dirección de Recuperación de Adeudos	95
5.3 Sobre la información profesional y área laboral	95
5.4 Análisis de las asignaturas de formación profesional y su aplicación en el área laboral	96
5.5 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo	98
5.6 Experiencia profesional personal	99
6 Conclusiones	101
7 Recomendaciones	103
8 Bibliografía	105
9 Glosario de Términos	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS, CUADROS, TABLAS Y FIGURAS.

Gráfica 1. Egresados por Genero	52
Gráfica 2. Indicadores de Egresados Unidad Chetumal hasta finales del ciclo escolar 2004	53
Gráfica 3. División con mayor numero de egresados	53
Gráfica 4. Comportamiento de hombres y mujeres en Enero del ultimo ciclo escolar	54
Gráfica 5. Ubicación de diferentes Organismos Operadores de la Comisión de Agua Potable	60
Gráfica 6. Mapa de ubicación de los diferentes Organismos Operadores de la Comisión de Agua Potable en Quintana Roo	61

INTRODUCCIÓN

Una de las principales actividades de Gobierno del Estado es el manejo de sus recursos, ya sean legales, fiscales, etc, llegando éstas actividades en forma de bienes y servicios para la ciudadanía. Es evidente que las acciones que realice el Gobierno son muy importantes y más al prestar un servicio eficiente a los usuarios es por ello que es necesario capacitar, preparar al personal, y tener mejores lugares de servicio, estas son oficinas en donde se participa de manera directa con los mismos para que puedan orientar e informar de las cuestiones que éste presenta y de esta forma poder lograr un buen servicio a la población en general. Los bienes y servicios públicos sirven para dar la atención y resolución de las demandas y problemas que surjan.

Por consiguiente si no se lleva a cabo debidamente este servicio, el sector público pierde su credibilidad como gestor del bien ciudadano, haciendo que éstos mismos exijan la aplicación en sus principios de eficiencia y eficacia obligando a este sistema a crear y plantear una nueva filosofía de actuación ante el sector público.

Es por ello que en la presente Monografía explico lo grato que ha sido para mi integrarme a esta Dirección de Recuperación de Adeudos de la CAPA, ubicadas en la Av. Venustiano Carranza No. 207; dirección que se ha dedicado a partir del año de 1995 a la atención directa con los usuarios, siendo una Dirección de cobro a personas con rezagos no ha sido fácil la trayectoria sin embargo seguimos hacia delante.

I.- Planteamiento del problema

Reconocer que las materias cursadas durante la estancia en la Universidad de Quintana Roo han servido de manera continua en mi desarrollo como empleada de Gobierno en la Comisión de Agua Potable Y Alcantarillado (CAPA) en específico en la Dirección de Recuperación de Adeudos ubicado en la Av. Venustiano Carranza No. 207.

II- Objetivo general

Describir la labor que desempeña un licenciado de sistemas comerciales en la Dirección de Recuperación y Adeudos de Ejecución Fiscal de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Quintana Roo, la cual tiene como principales responsabilidades la recuperación de la cartera vencida de los clientes.

III – Objetivos específicos

- Elaborar un análisis descriptivo del modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo, así como de su estructura organizacional.
- Describir el perfil de la carrera de sistemas comerciales.
- Describir las características distintivas de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado; así como de su Dirección de Recuperación y Adeudos de Ejecución Fiscal.
- Analizar y evaluar los resultados de la experiencia laboral.

IV.- Breve descripción del contenido de la tesis

La Comisión del Agua Potable y Alcantarillado, tiene como objetivo primordial, brindar el mejor de los servicios, montando una infraestructura humana y material de primera calidad, se ha preocupado por llevar a cada rincón de nuestra ciudad y nuestro estado el servicio de agua potable, haciendo un esfuerzo desde la extracción del agua en los manantiales y ríos subterráneos, para llevar a cabo el proceso de tratamiento y por último llevarlo hasta su casa.

La CAPA Por lo mismo se compromete con la ciudadanía a la cual le debemos y servimos el vital líquido indispensable en nuestros hogares. Convirtiéndose en uno de los principales elementos distribuidores de la riqueza en México.

Por la prestación de los servicios los usuarios se encuentran obligados al pago de la contraprestación derechos de acuerdo con lo que establece el artículo 11 de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo.

De conformidad con lo que establece el Código Fiscal del Estado, los derechos a que obliga la Ley de Agua Potable son contribuciones, que al igual que los impuestos y las contribuciones de mejoras deben enterarse para cubrir el gasto público.

Por otra parte 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.

El objetivo de la Licenciatura en Sistemas Comerciales 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.

CAPITULO 1

La Universidad de Quintana Roo

1.1 Antecedentes

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

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

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

¹ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 18 años de distancia, la Universidad ofrece 29 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.²

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

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

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

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

Con el Plan Estratégico de Desarrollo 1999-2002 (PLADES 1999-2002) aprobado por el H. Consejo Universitario en sesión el 5 de noviembre de 1999,

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

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.

1.2 Características de la Institución

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

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

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

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

d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema

financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.3 Modelo de Educación Superior

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 Misión y Visión

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

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

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

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

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

Asimismo, deberá incorporar en su estructura mecanismos concretos que hagan posible el desarrollo de programas de cooperación con instituciones y organismos nacionales e internacionales, principalmente de la región, para la realización de proyectos y servicios comunes de beneficio institucional, regional e interinstitucional.

1.5 Valores de la universidad

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

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

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

1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

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

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

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

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

1.7 Principales Elementos

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

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

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

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

1.7.1 Escudo



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

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

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

1.7.2 Lema

“FRUCTIFICAR LA RAZÓN: TRASCENDER NUESTRA CULTURA”

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

1.7.3 Bibliotecas

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

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

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

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

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

a) MISION

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

b) VISION

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

c) VALORES COMPARTIDOS

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

d) META

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

e) SERVICIOS BILIOTECARIOS.

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 ínter bibliotecario

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

Orientación y consulta

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

Investigación documental

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

Cubículos

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

Aulas Informáticas

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

Formación de usuarios de información

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

Bases de datos disponibles

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

- Biblioteca virtual que ofrece el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 al conformarse el consorcio de bibliotecas universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000

- OCLC , FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.
- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.
- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.

f) COLECCIONES

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

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

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

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

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

1.7.4 Departamento de Cómputo y Telemática

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

a) LEMA

“Tecnología e Innovación a su servicio”

b) VALORES

Compromiso Institucional

Innovación

Actitud de Servicio

Calidad

Respeto

c) MISIÓN

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

d) VISIÓN

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

e) EQUIPOS

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

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

Fuente: Centro de Computo Universitario

1.7.5 Principales Laboratorios

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

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

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

1.7.6 Principales Programas Culturales

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

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

- Jornadas estudiantil de lengua y cultura
- Eventos culturales y deportivos en el estado y la región
- Festivales y celebraciones tradicionales en municipios
- Operación de un radio vía Internet
- Concursos artísticos y competencias deportivas locales, regionales y nacionales

1.7.7 Proyecto de Vinculación

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

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

1.7.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

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

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

- Convenios de intercambio académica con University of Rhode Island, Uversidad 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.

CAPITULO 2

La Licenciatura en Sistemas Comerciales: Perfil y Objetivos.

2.1 Justificación de la Licenciatura

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.

2.2 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.

2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

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 egreses 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.

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

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

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

2.5 Actividad profesional

El 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.

2.5.1 Campo Profesional

Como Licenciado en Sistemas Comerciales podrás trabajar:

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

2.6 Organización de la Licenciatura

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la currícula académica con la aplicación del sistema de créditos. En este sistema, cada asignatura tiene un valor en créditos que indica

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

2.7 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.

2.7.1 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 como, 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.

✓ **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.

✓ **Etica**

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.

2.7.2 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.

2.7.3 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.

✓ **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.

✓ **Econometría.**

Modelos económicos, análisis de equilibrio en la economía, modelos lineales, álgebra matricial.

✓ **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.

✓ **Econometría Aplicada.**

Análisis estático comparativo, problemas de optimización, análisis dinámico, ejercicios concretos indicadores sectoriales, tasa de interés y cpp. Índices bursátiles, inversión.

✓ **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 estad, 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 Log. Dist. y Transp.**

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.**

Practica del proyecto, evaluación.

✓ **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.

2.7.4 Mapa Curricular

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONOMICO Y ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

PLAN 1995

MAPA CURRICULAR

CICLO 1			
Clave		C	Requisito
AG-108	ESCRITURA Y COMPRENSIÓN DE TEXTOS	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
AD-106	INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	6	
ACP-105	INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD Y ANÁLISIS FINANCIEROS	6	

CICLO 2			
Clave		C	Requisito
ACPSC-113	PSICOLOGÍA EN LAS RELACIONES COMERCIALES	6	
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
ACPSC-103	MERCADOTECNIA I	6	
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	AD-106

CICLO 3			
Clave		C	Requisito
ACPSC-107	MERCADOTECNIA II	6	ACPSC-103
ACP-104	MATEMÁTICAS II (ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL.)	6	
AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	
ACPSC-109	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS I	6	

CICLO 4			
Clave		C	Requisito
ACPSC-105	NEGOCIACIÓN Y MERCADEO	6	
ACPSC-111	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	6	
ACPSC-108	DESARROLLO DE PRODUCTOS	6	
ACPSC-114	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS II	6	ACPSC-109

CICLO 5			
Clave		C	Requisito
ACPSC-116	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6	
AG-110	ÉTICA	6	
ACPSC-115	ANÁLISIS DE MERCADO	6	ACPSC-111
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	
ACPSC-117	MERCADOTECNIA INTERNACIONAL	6	
ACPSC-121	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	

CICLO 6			
Clave		C	Requisito
ACP-125	DERECHO MERCANTIL I	6	
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	AD-106
ACPSC-102	CONTABILIDAD DE COSTOS	6	ACP-105
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	
ACP-103	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	6	

CICLO 7			
Clave		C	Requisito
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-112	HISTORIA ECONÓMICA DE MÉXICO	6	
ACP-109	ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-105

CICLO 8			
Clave		C	Requisito
ACP-126	DERECHO MERCANTIL II	6	ACP-125
ACP-110	ECONOMETRÍA	6	ACP-104
ACP-108	HISTORIA ECONÓMICA MUNDIAL	6	
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACP-113
ACPSC-106	OPERACIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS	6	ACP-109

CICLO 9			
Clave		C	Requisito
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-127	ECONOMETRÍA APLICADA	6	ACP-110
ACPSC-118	PROYECTO DE COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-115	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I	8	
ACPSC-124	OPERACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL	6	ACPSC-106

CICLO 10			
Clave		C	Requisito
ACPSC-110	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	
ACPSC-125	DERECHO ECONÓMICO INTERNACIONAL	6	
ACPSC-122	PROYECTO DE COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACPSC-118
ACP-116	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	8	ACP-115
ACP-127	SEMINARIO TEMÁTICO	8	

2.8 Modalidades de Titulación

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

TITULACIÓN POR PROMEDIO

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

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
 - b) Promedio mínimo de 9 (Nueve).
 - c) No haber incurrido en ninguna situación de reprobación numérica.
- Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:
- d) Solicitar la modalidad y anexar todos los requisitos de titulación.

ESTUDIOS DE POS-GRADO

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

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

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

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

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

EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA (EGEL)

Para el alumno 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.

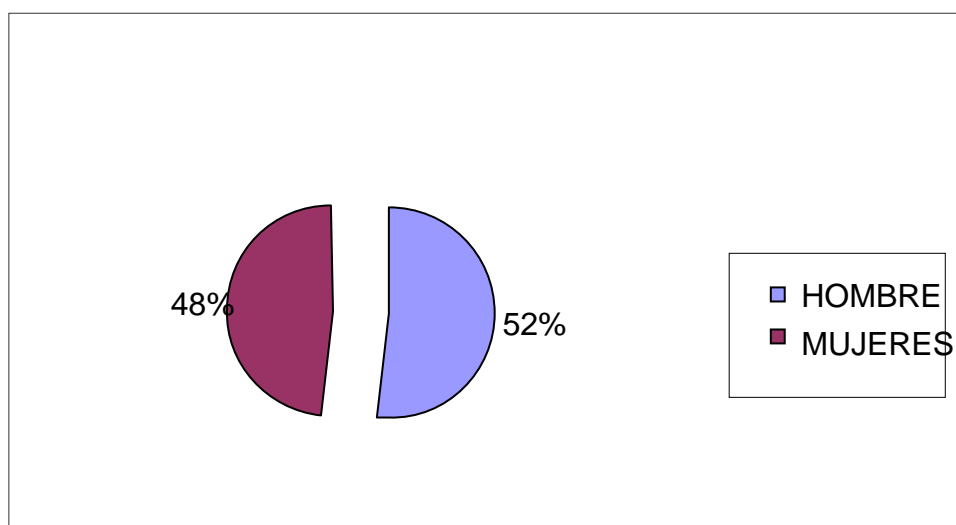
Se deberá presentar la siguiente documentación:

- 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.

2.9 Egresados

Los egresados de la Universidad de Quintana Roo mantienen porcentajes similares en los indicadores de género. El índice de masculinidad es del 1.08 lo que representa que egresan 102 hombres por cada 100 mujeres que egresan. Lo anterior representa un porcentaje de hombres del 52% en la población general de egresados. (Ver gráfica 1)

Gráfica 1.- Egresados por género



Fuente:

Elaboración propia con información de Bienestar Estudiantil.

La unidad Chetumal de la UQROO hasta finales del ciclo escolar 2003-2004 (julio 2004) cuenta con 1,315 egresados de los niveles profesional asociado y licenciatura, y postgrado, distribuidos en once programas educativos, y siendo el año 2002 el de mayor número de egresados con respecto a todos los demás años. (Ver gráfica 2)

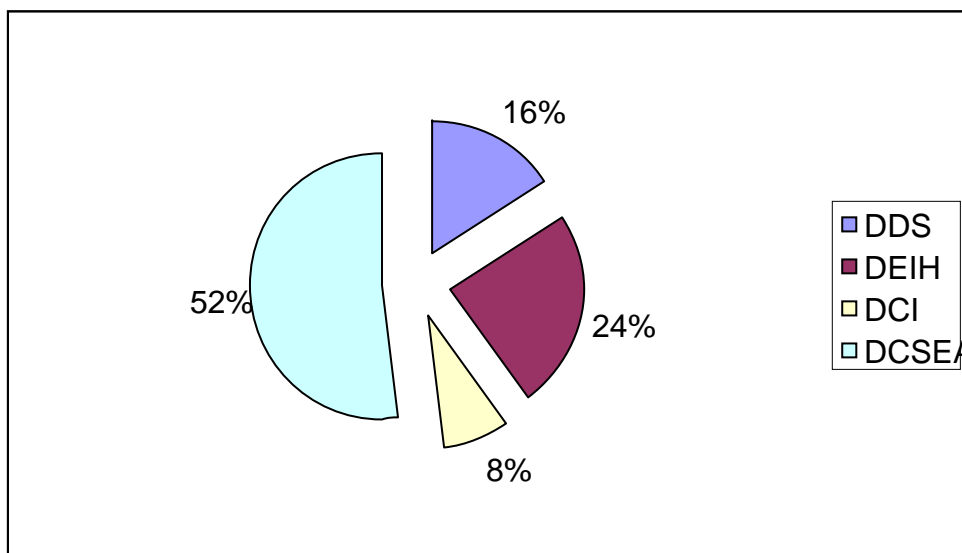
Gráfica 2.- Indicadores de Egresados, Unidad Chetumal hasta finales del ciclo escolar 2004

AÑO	GENERO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
2000	70	73	143
2001	80	74	154
2002	115	114	229
2003	79	89	168
2004	67	46	113

Fuente: UQROO. Dirección de Planeación, Departamento de Seguimiento y Evaluación, Área de Estadística e Indicadores, 2004.

A finales del ciclo escolar 2003-2004 hubo un total de 213 egresados cantidad menor a los 250 egresados en el ciclo escolar 2002-2003, con estos egresados la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas sigue siendo la división que mayor porcentaje de egresados tiene en la Institución, tal y como se muestra en la gráfica 3.

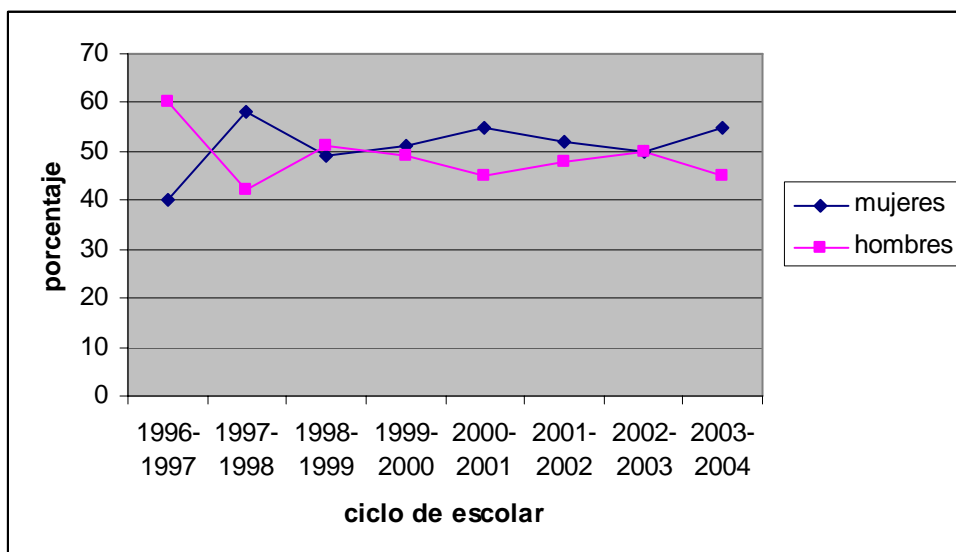
Gráfica 3.- División con mayor numero de egresados



Fuente: Elaboración propia con información de Bienestar Estudiantil.

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

Gráfica 4.- Comportamiento de hombres y mujeres en enero del último ciclo escolar.



Grafica 4: Comportamiento de hombres y mujeres en enero del último ciclo escolar

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 3

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA).

3.1 Antecedentes de la CAPA

El General Ignacio A. Bravo, General (1834 - 1928) fue un militar mexicano. El 27 de noviembre de 1903, el presidente Porfirio Díaz le nombró jefe político del territorio de Quintana Roo

Quien desde 1902 puso en operación el primer sistema de agua entubada, el alumbrado eléctrico, el telégrafo y el servicio de telefonía, destruidos posteriormente (1915) por el general maya Francisco May.

En los siguientes 20 años no hubo intentos de reconstruir obras de agua entubada, hasta que el 16 de enero de 1935, el General Lázaro Cárdenas del Río nombró al general Rafael E. Melgar gobernador del entonces Territorio Federal de Quintana Roo, quien entre sus más altas prioridades tenía la de dotar con el servicio de agua a todo Quintana Roo.

En 1959 se iniciaron las primeras obras de introducción de agua potable para la ciudad de Chetumal, en la que la zona de captación se localizó en Xul-Ha, operándose por bombeo tres pozos, a través de una línea de conducción, hasta el tanque de almacenamiento, construido en un predio ubicado sobre la Av. Efraín Aguilar con Héroes y Juárez.

El sistema entró en operaciones a finales de 1961, a través del primer Sistema Federal de Agua Potable, mismo que fue inaugurado el 7 de diciembre de

1962, siendo el Presidente de la República el Lic. Adolfo López Mateos y gobernador el Ingeniero Aarón Merino Fernández.

Por Decreto Presidencial, a partir del 1 de abril de 1981, todos los Sistemas Federales de agua Potable a nivel nacional, fueron entregados a los gobiernos estatales para su administración directa. En nuestro estado, el 29 de septiembre de 1981, se promulgó la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, por la cual se crea la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, constituida con un Consejo Directivo integrado por el Gobernador del Estado como Presidente; el Secretario de Obras públicas y Desarrollo Urbano como Vocal Secretario, y los (entonces) siete Presidentes Municipales como vocales. Dicho decreto delega la administración del recurso agua en un Director General y en los Gerentes de los Organismos Operadores.

3.2 CAPA Quintana Roo

El agua ha sido a lo largo de la historia de la humanidad el elemento indispensable para su desarrollo, efectuándose los asentamientos de las culturas ancestrales en lugares próximos a este vital líquido, tal como sucede con la cultura egipcia en el río Nilo; los aztecas, con la gran Tenochtitlán en medio de una laguna, y los mayas, cuyas diversas ciudades generalmente se ubicaban en la cercanía de cenotes (depósitos de agua dulce que se asientan en las concavidades del subsuelo) y aguadas, como principales fuentes de abastecimiento de agua dulce, por citar algunos ejemplos.

Los mayas, encontrándose en un lugar geográficamente privilegiado, no tenían la necesidad de efectuar grandes almacenamientos de agua, ya que además de los cenotes y aguadas, contaban con sartenejas y ojos de agua como fuentes alternas, además del conocimiento y uso de plantas relacionadas con el agua como el acal-ha (bejuco de agua) el xicin- chaac y el xana mucuy. Empero, el desarrollo de la civilización generó la necesidad de realizar obras de alta tecnología, como los chultunes y los extraordinarios sistemas de

almacenamiento, dándose de esta manera los primeros pasos para el abastecimiento de agua de forma comunitaria.

El estado de Quintana Roo, a diferencia del resto de la Península de Yucatán, se ubica en una zona de manantiales, afloraciones de agua subterránea, fresca y dulce; de lagunas, aguadas naturales y cenotes, cuyo manto freático se encuentra a muy pocos metros de la superficie, lo que significa que no se necesitan sistemas especiales para tener agua de reserva.

No obstante, estas características no se manifiestan en la zona en la que se desarrolló Kohunlich (zona sur de la Península de Yucatán), donde el nivel freático es superior a los 72 metros de profundidad. Siendo los mayas grandes exponentes de las ciencias y las matemáticas, desarrollaron obras de ingeniería hidráulica de gran magnitud para solucionar el problema de abastecimiento de agua, dando inicio de esta forma la administración del recurso en nuestro territorio.

Cuenta la historia que en 1850, un soldado blanco desertor, José María Barrera, perseguido y extraviado en la selva, encontró un manantial a la entrada de un subterráneo y a la sombra de unas caobas. Después de calmar su sed, para no perder el hallazgo, lo marcó con tres cruces, sobre la corteza de uno de los árboles. Este soldado se unió maliciosamente a Manuel Nahuat, hábil ventrílocuo que dio voz a la legendaria Cruz Parlante, para manipular a los mayas alzados en la guerra de castas y tratar de encabezar la resistencia y la lucha armada contra los blancos. Fue en este lugar donde se fundó Chan Santa Cruz, hoy Felipe Carrillo Puerto. En 1898, el Comandante Othón Pompeyo Blanco funda Payo Obispo (hoy Chetumal), lugar que hasta 1915 inicia su crecimiento y a donde se traslada la capital del territorio federal, hasta ese entonces ubicada en Santa Cruz de Bravo.

La población de la nueva capital dependía de las precipitaciones pluviales para su abastecimiento del vital líquido. El agua de la lluvia era captada en recipientes de madera llamados curvatos o corbatos.

En Felipe Carrillo Puerto (Santa Cruz de Bravo), se encargó de rehabilitar el sistema destruido por los mayas, encargando la supervisión de la obra al Sr. Ruperto Prado Pérez.

En términos generales, la falta de este líquido, el aislamiento y la insalubridad conformaban un perfil característico de este lugar. Por ello, los esfuerzos de las autoridades del Territorio se canalizaron a dos líneas de acción: una tradicional, por medio de la construcción de un aljibe con capacidad de almacenamiento de tres millones de litros de agua y la otra por medio de la perforación de pozos artesianos con profundidades promedio de 20 metros.

La construcción del aljibe monumental se inició el 27 de febrero de 1935 en el área que hoy ocupa el mercado Ignacio Altamirano, concluyéndose en agosto de 1936. El aljibe nombrado Lázaro Cárdenas se mantuvo en operación hasta septiembre de 1955 (con el impacto del huracán Janet), periodo en el que la gente de Payo Obispo, hoy Chetumal, obtenía este vital líquido mediante un programa de tarjetas de control canjeables cada cuatro meses, que amparaban una cantidad determinada de litros en relación al número de integrantes de cada familia.

Después del huracán Janet, acontecimiento que marcara para siempre a la ciudad de Chetumal, el aljibe se incorporó a un proyecto de dotación de agua de la Secretaría de Recursos Hidráulicos, a través de 2 grandes cisternas a cielo abierto, perforadas a espaldas del aeropuerto (frente al estadio de béisbol Na'Chan -Kan) y desde las cuales, por bombeo se llevaba el agua al aljibe convertido en tanque receptor, para canalizarla a la red de distribución. Lamentablemente, dicho proyecto se enfrentó con problemas técnicos y el aljibe fue rellenado durante el mandato de Rufo Figueroa.

Para la perforación de los pozos profundos (artesianos), se contrataron los servicios técnicos de especialistas en ingeniería y en hidráulica. Los pozos, con una profundidad promedio de 20 metros, arrojaban una columna de agua de más de un metro de altura. Uno de estos pozos tenía tal caudal y potencia que permitió su entubamiento, en una línea de cien metros, aproximadamente;

producían agua en abundancia pero de mala calidad: dura y de mal sabor, por lo que solo se destinó a usos domésticos.

Los pozos artesianos dejaron de considerarse como una solución a los problemas de abastecimiento de agua dulce para Chetumal hasta 1944, cuando el Gobernador Margarito Ramírez ordenó la perforación de dos nuevos pozos, por el rumbo de Calderitas, obteniendo los mismos resultados que en los primeros intentos.

A lo largo de estos 22 años, la CAPA ha venido fortaleciendo su actuación, manteniendo un alto sentido social respecto al noble fin para la que fue creada. Es honroso mencionar que en Quintana Roo, todas las localidades con población superior a los 100 habitantes cuentan con servicio de calidad y en cantidad suficiente.

Aún en contra del vertiginoso crecimiento poblacional motivado por las expectativas crecientes de la actividad turística, en los últimos años se ha incrementado la cobertura de agua potable del 83 al 90%. En materia de drenaje y saneamiento, la cobertura ha crecido del 28 al 40%, lo que significa que la CAPA es un organismo que atiende y resuelve las problemáticas del sector.

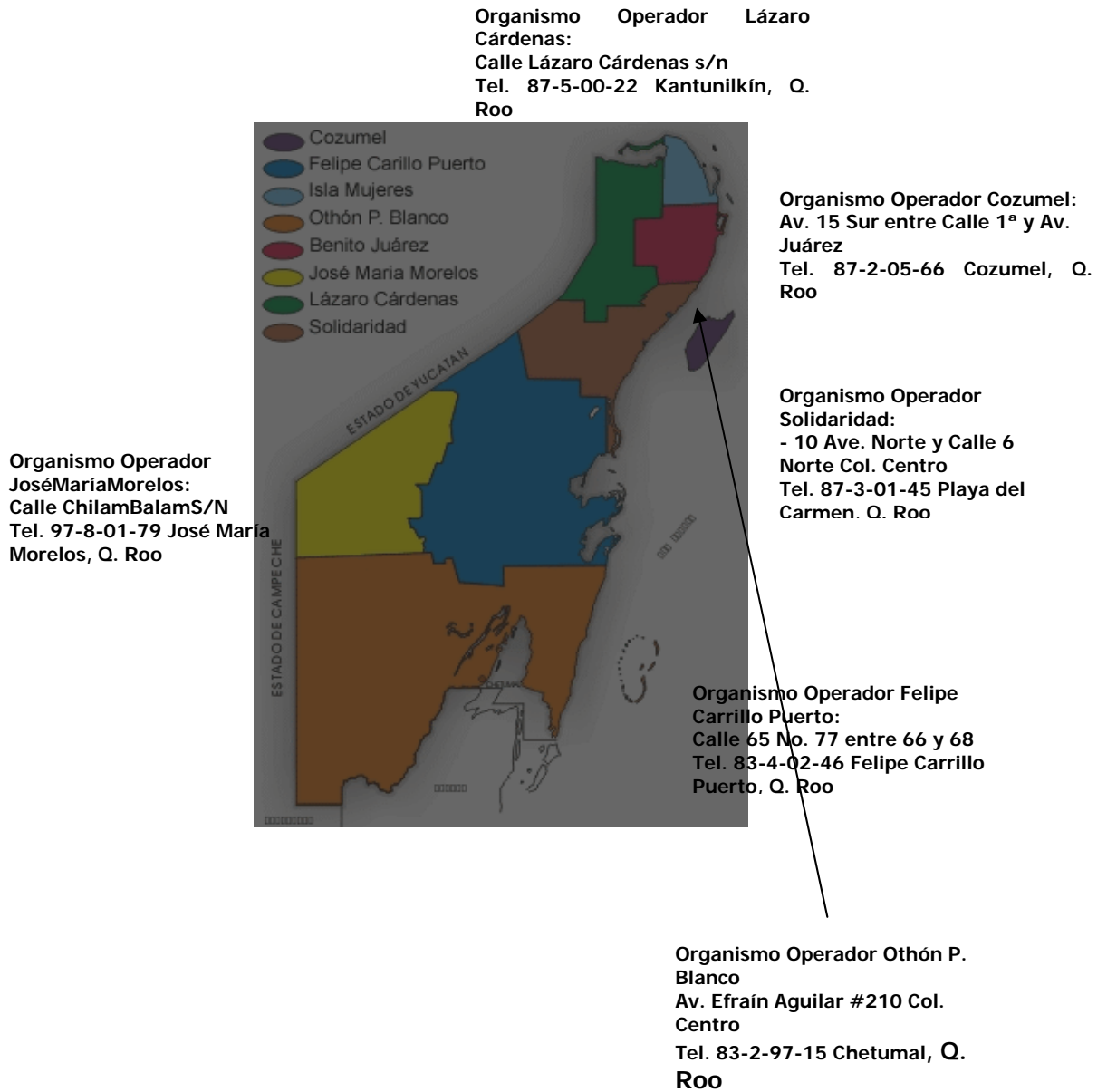
En el estado de Quintana Roo la prestación y administración de los servicios de agua potable y alcantarillado se encuentran a cargo de los organismos operadores creados por la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (LAPA), quienes son coordinadas por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA), a excepción de los municipios de Isla Mujeres y Benito Juárez, en los cuales la prestación del servicio se encuentra a cargo de una concesionaria. (Ver gráficas 5 y 6.

Gráfica 5.-Ubicación de diferentes Organismos Operadores de la Comisión de Agua Potable en Quintana Roo.

ORGANISMO	UBICACIÓN	
Lázaro Cárdenas	Calle Lázaro Cárdenas s/n Tel. 87-5-00-22 Kantunilkín, Q. Roo	Al crearse la Ley de Agua Potable y alcantarillado de Quintana Roo, se crea la CAPA (Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, en donde las atribuciones que en materia de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado establece esta ley y sus reglamentos, serán ejercidos en forma coordinadas por las Autoridades Estatales y Municipales a través de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado y de los Organismos Operadores del Estado de Quintana Roo que se crearon en la Ley.
Solidaridad	10 Ave. Norte y Calle 6 Norte Col. Centro Tel. 87-3-01-45 Playa del Carmen, Q. Roo	
Cozumel:	Av. 15 Sur entre Calle 1ª y Av. Juárez Tel. 87-2-05-66 Cozumel, Q. Roo	
Felipe Carrillo Puerto:	Calle 65 No. 77 entre 66 y 68 Tel. 83-4-02-46 Felipe Carrillo Puerto, Q. Roo	
José María Morelos:	Calle Chilar Balam S/N Tel. 97-8-01-79 José María Morelos, Q. Roo	
Organismo Operador Othón P. Blanco	Av. Efraín Aguilar #210 Col. Centro Tel. 83-2-97-15 Chetumal, Q. Roo	

Fuente: (www.capa.gob.mx/qroo/estado/othon.php)

Gráfica 6.- Mapa de Ubicación de diferentes Organismos Operadores de la Comisión de Agua Potable en Quintana Roo.



Fuente: (www.capa.gob.mx/qroo/estado/othon.php)

3.3 Ventanilla de cobro

Entre otra de las ventajas que da la Comisión de Agua Potable a los usuarios son los diversos lugares para pagar sus adeudos de Agua, proporcionándoles así mas opciones y ventajas. Son los siguientes, así como también que el pago se pueda realizar en cualquier sucursal de la República o a través del servicio en línea en <http://www.banamex.com.mx> si se es cliente Banamex

- Efraín Aguilar No. 210 entre Juárez y Héroes; Col. Centro; C.p. 77000; Teléfono: 01 (983) 83 5 00 11; Chetumal, Quintana Roo

- Av. Corozal No. 388; Col. Ley Federal de Aguas; Tel. 01 (983) 83-2-97-40; Chetumal, Quintana Roo

(Horario de atención al público: lunes a viernes de 8:00 - 17:00 hrs., y sábado de 9:00 - 13:30 hrs.)

-Av. Zaragoza No.2 Pte. Entre Av. Héroes y Av. Juárez; Chetumal, Quintana Roo

-Av. Héroes No.271 entre Zaragoza y Álvaro Obregón; Chetumal, Quintana Roo

-Av. Juárez No.94 Esq. Plutarco E. Calles; Chetumal, Quintana Roo

-Av. Héroes No. 110 entre Lázaro Cárdenas y Plutarco Elías Calles; Chetumal, Quintana Roo

-Av. Héroes No.55 entre Zaragoza y Plutarco Elías Calles; Chetumal, Quintana Roo

-Av. Insurgentes, Plaza Las Américas, Local 38; Chetumal, Quintana Roo

- Av. Héroes No.293 Entre Zaragoza y Plutarco Elías Calles; Chetumal, Quintana Roo

- Av. Insurgentes, Plaza las Américas, Interior Chedraui Kiosco 2; Chetumal, Quintana Roo
- Av. Héroes Interior del Mercado Altamirano Local 11; Chetumal, Quintana Roo
- Av. Juárez No. 219 Esq. Plutarco Elias Calles; Chetumal, Quintana Roo
- Av. Nápoles No. 294 Col. Italia; Chetumal, Quintana Roo
- Av. Insurgentes, Plaza Las Américas, Local 37; Chetumal, Quintana Roo
- Av. San Salvador S/N entre Venustiano Carranza y Agustín Olachea; Col. Flamboyanes; Chetumal, Quintana Roo
- Av. Insurgentes No. 161 a un costado de la Terminal de Autobuses ADO; Chetumal, Quintana Roo

3.4 Misión y Visión de la CAPA

Misión

Ser un organismo líder en el sector agua y saneamiento, aceptado por la población en base a la calidad de los servicios que presta, que mediante sus procesos técnicos, comerciales y administrativos, alcanza la autosuficiencia operativa, económica y financiera, contribuyendo al desarrollo del estado en armonía con el medio ambiente.

Visión

Asegurar que la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento se otorgue a los habitantes del estado de Quintana Roo, con cantidad, oportunidad y calidad, estableciendo un precio justo por ellos. Trabajar con altos estándares de eficiencia y eficacia mediante la aplicación de normas, leyes y tecnologías, con una administración exitosa basada en la capacidad, honestidad, profesionalismo y compromiso de sus trabajadores. Crecer y fortalecerse.

3.5 Objetivos

I.-Planear, construir, rehabilitar, ampliar, operar, conservar y mejorar los sistemas de agua potable, agua desalada, alcantarillado y tratamiento y rehusos de aguas residuales en los términos de las leyes estatales y federales relativas.

II.-Celebrar los convenios y contratos necesarios con organismos oficiales, federales, estatales, municipales o centros de población para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones en la prestación del servicio.

III.-Expedir su reglamento interior.

IV.-Calificar e imponer las sanciones administrativas por las infracciones que cometan los usuarios de los servicios en los casos que proceda en términos de la presente Ley y sus reglamentos.

V.- Vigilar el funcionamiento de los Organismos Operadores y que sus bienes se encuentren debidamente inventariados dándoseles el uso adecuado.

VI.-Tramitar y resolver los recursos o medios impugnativos que les competan de acuerdo a lo establecido en la presente Ley.

VII.- Tramitar y resolver lo procedente en relación con las quejas que los usuarios presenten respecto al funcionamiento y operación de los sistemas.

VIII.-Practicar periódica y regularmente análisis de agua, llevando el registro de los resultados de las pensiones, niveles de las redes de distribución y los volúmenes de agua consumida.

IX.-Promover la creación o integración de organismos operadores en las cabeceras municipales, y centros de población.

X.- Auxiliar a las autoridades federales en el control y prevención de la contaminación de aguas así como planear, programar y construir en coordinación con estas comunidades y las municipales, las obras necesarias para ese efecto y para el rehúso de aguas residuales, y

XI.-Las demás que le asigne la presente Ley y reglamentos relativos.

3.6 Organización

De acuerdo al Capítulo Segundo de la Comisión de Agua Potable y alcantarillado los servicios públicos de agua potable y alcantarillado estarán a

cargo de un Organismo Público Descentralizado, de naturaleza mixta estatal y municipal que se denominará "Comisión de Agua Potable y Alcantarillado; cuya constitución y funcionamiento serán regulados por la presente Ley sus disposiciones reglamentarias relativas en base al artículo 3ro y sus disposiciones reglamentarias relativas:

Funciones para el cumplimiento del objetivo de la Comisión de Agua Potable:

ARTÍCULO 20: Las obras de agua potable y demás necesarias para la prestación de todos los servicios a cargo de la Comisión, se ejecutaran por la propia Comisión o por orden de ella, por las personas físicas o morales que designe en las condiciones y términos que la presente Ley y sus reglamentos establezcan

I.- Planear, construir

I.- La Comisión en los casos procedentes, someterá los proyectos de obras a revisión y aprobación de las autoridades que conforme a la ley deban intervenir.

II.-Realizar los estudios y proyectos que sean necesarios para el cumplimiento de lo establecido en la fracción anterior y para controlar la contaminación del agua en coordinación con las autoridades competentes.

III.-Estudiar, dictaminar y proporcionar los servicios de agua potable y alcantarillado que soliciten los centros de población, fraccionamientos y particulares asentados dentro de los municipios del Estado, en los términos de esta ley y convenios que para el efecto se celebren, proporcionando asesoramiento técnico y administrativo requerido.

IV.-Formular y mantener actualizado el Padrón de Usuarios de los servicios a su cargo.

V.-Cobrar de acuerdo a las tarifas aprobadas los derechos correspondientes a la prestación de servicio de agua y alcantarillado.

VI.-Realizar los cobros de las cuotas de los usuarios morosos y las multas impuestas por infracciones a la presente ley, mediante el procedimiento administrativo de ejecución.

VII.-Realizar las gestiones necesarias con el fin de obtener créditos y aportaciones económicas oficiales particulares, promoviendo la constitución de fondos para el ejercicio de programas y cumplimiento de sus objetivos.

VIII.-Formular anualmente los estudios socioeconómicos para el establecimiento de las tarifas conforme a las cuales deberán cobrarse los servicios a su cargo.

IX.-Solicitar a las autoridades competentes el tramite y decreto de expropiación, ocupación temporal o permanente, ocupación parcial o total, imposición de servidumbres administrativas o limitación de los derechos de dominio de los bienes de propiedad privada, ejidales o comunales, cuando se requiera de estas medidas para el cumplimiento de su objeto.

La Comisión participará en la formulación de los programas de desarrollo urbano del Estado o de los Municipios, cuando se requiera de servicios de agua potable y alcantarillado y los Ayuntamientos se coordinarán con la misma antes de llevar a cabo obras o establecer servicios que impliquen la ampliación o modificación en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a cargo de la Comisión.

ARTÍCULO 21.- El patrimonio de la Comisión se constituirá con:

I.-Los bienes muebles e inmuebles y las instalaciones de los sistemas de agua potable y alcantarillado existentes en el Estado, así como los que le sean

entregados por las autoridades federales, estatales, y municipales, y los que se establezcan en el futuro dentro del territorio de la Entidad.

II.-Los subsidios, donaciones y aportaciones materiales, en valores o efectivo que le hagan las autoridades, organismos públicos y privados y las empresas y personas físicas.

III.-Los remanentes frutos, utilidades y rentas que obtenga de su propio patrimonio, así como los intereses que se produzca en su favor como rendimientos de fondos disponibles e inversiones.

IV.-Las cuotas o tarifas que se cobren a los usuarios de los sistemas por los servicios de agua potable y alcantarillado, así fuere el procedimiento económico coactivo.

V.-Las aportaciones que le corresponda cubrir a los Ayuntamientos en relación con la construcción de obras de agua potable y alcantarillado en sus propios municipios, de acuerdo con los convenios que sobre el particular celebren con el Ejecutivo del Estado.

VI.-Las aportaciones que le corresponda cubrir a los núcleos de población que soliciten obras de agua potable y alcantarillado de acuerdo con los convenios que sobre el particular celebren con la Comisión.

VII.-La capitalización de bienes y obras realizadas o adquiridas por créditos o contratos celebrados con personas físicas o morales, privadas, oficiales o sociales; o por el finiquito o término de concesiones.

VIII.-Los demás bienes inmuebles que adquiriera por cualquier medio legal

El consejo Directivo contará con un Consejo Técnico Consultivo, el cual se integrará y funcionará en forma y términos que la presente Ley y sus

reglamentos respectivos señalen. La contraloría de Gobierno del Estado Fungirá como Comisario de la Comisión

ARTÍCULO 24.- El consejo Directivo es la suprema autoridad de la Comisión y se integrará con:

I.-Un presidente, que será el Gobernador del Estado, o la persona que éste asigne.

II.-Un vocal secretario, que será el secretario de Obras Públicas y Desarrollo Urbano.

III.-Siete vocales que serán los Presidentes Municipales de cada uno de los Ayuntamientos de la Entidad.

ARTÍCULO 26.- Son facultades del Consejo Directivo como Órgano Superior de Gobierno:

I.- Formular y aprobar con base en la presente Ley, los reglamentos y la normatividad general que regirán las funciones de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del estado, de sus Organismos Operadores y demás órganos que la integren, incluyendo las que correspondan al Consejo Directivo, a las juntas Técnicas de los Organismos Operadores y a cada uno de sus órganos Auxiliares:

II.-Determinar anualmente con base en los estudios socioeconómicos que presenten los organismos las propuestas que hagan los vocales del Consejo y tomando en consideración los requerimientos que permitan la autosuficiencia financiera y administrativa de la comisión, las tarifas que deberán pagar los usuarios de los servicios públicos que regulan la presente Ley.

III.-Celebrar con las autoridades competentes los convenios necesarios para el cumplimiento de sus funciones y especialmente el relativo al cobro de las cuotas o tarifas en el procedimiento de ejecución con las autoridades de Hacienda del Estado o de los Municipios.

IV.-Conocer y en su caso aprobar los estados financieros, los balances anuales, así como los informes generales y especiales que deberá presentar el Director General.

V.-Crear y establecer los Organismos Operadores que se estimen necesarios para el manejo de los sistemas.

VI.-Estudiar y aprobar y expedir las tarifas, cuotas y demás remuneraciones que la Comisión y sus Organismos Operadores incluyendo las empresas concesionarias privadas sociales o públicas deberán cobrar por los servicios y suministros que presten, conforme a lo que en la presente Ley se establece, las que deberán publicarse en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado y en dos diarios de mayor circulación en el Estado.

VII.-Aprobar los programas de trabajo de los organismos operadores y sus presupuestos resolviendo los asuntos que se sometan a su consideración y aprobación.

VIII.-Designar al Director General a propuesta del Gobernado del Estado y removerlo por causa justificada:

IX.-Designar a los Gerentes de los Organismos Operadores, así como ordenar su remoción;

X.-Estudiar, programar y en su caso autorizar los presupuestos de ingresos y de egresos de la Comisión y de los Organismos Operadores; así como los programas de construcción de nuevos sistemas o ampliación de los existentes de agua potable, alcantarillado, drenaje tratamiento y rehúso de aguas residuales y manejo de lodos;

XI.-Proponer en congruencia con los programas sectoriales Federación Estado, las políticas generales en materia de agua para el Estado, y definir las prioridades a las que deberá sujetarse la Comisión en esta misma materia.

XII.-Establecer los lineamientos generales a los que deberá sujetarse la Comisión en lo relativo a su productividad, finanzas, desarrollo tecnológico y administración en general.

XIII.-Aprobar los mecanismos de coordinación y colaboración institucionales, así como los de concertación con los sectores social y privado para el cumplimiento de los fines de la comisión;

XIV.-Verificar y asegurar que exista la debida congruencia entre los recursos financieros asignados y los programas autorizados relacionados con el agua, de manera que se garantice la transparencia de los primeros y la ejecución de los segundos.

XV.-Aprobar los lineamientos generales para la suscripción de los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión, de conformidad con las disposiciones aplicables;

XVI.-Analizar y aprobar, en su caso, con la sanción de la contraloría de Gobierno, el informe anual que rinda el Director General de la Comisión,

XVII.-Las demás que le sean conferidas por las leyes, decretos, convenios, y acuerdos que incidan en la materia

Presidente Consejo

ARTÍCULO 27.- Son atribuciones del Presidente Consejo:

I.-Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo.

II.-Representar al Consejo en los asuntos o reuniones en que sea parte,

III.-Someter a la consideración, y en su caso, aprobación de las autoridades estatales correspondiente, los presupuestos de ingresos y egresos de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la Entidad.

IV.-Iniciar el trámite de expropiación o de cualquiera otra de las limitaciones legales de la propiedad que acuerde el Consejo Directivo, cuando éstas medidas se requieran para cumplir los objetivos de la Comisión,

V.-Las demás que le señale esta Ley y sus disposiciones reglamentarias, y

Vocal Secretario

ARTÍCULO 28.- Son obligaciones y atribuciones del Vocal Secretario:

I.- Concurrir a las sesiones del Consejo Directivo y dar fe de los asuntos que se traten y de los acuerdos que se tomen, los que contengan en actas que deberán firmar los asistentes a dichas sesiones;

II.-Informar a los demás miembros del Consejo, el resultado de la ejecución de los acuerdos tomados.

III.-Llevar el archivo y correspondencia de la Comisión y,

IV.-Las demás que le señalen esta Ley y sus disposiciones reglamentarias.

Atribuciones de los Vocales

ARTÍCULO 29.- Son atribuciones de los Vocales:

I.-Concurrir a las reuniones del Consejo Directivo, y proponer lo relacionado con la construcción, ampliación, rehabilitación y operación de los sistemas que se encuentren en sus correspondientes municipios.

II.-Proponer las cuotas o tarifas que estimen deban cobrarse por los servicios de agua potable y alcantarillado, o la modificación de las mismas, así como las obras de mejoramiento y ampliación de los sistemas, y

III.- Las demás que les señale esta Ley y sus disposiciones reglamentarias.

Consejo Consultivo

ARTÍCULO 31.- Son facultades del Consejo Consultivo:

I.-Apoyar a la Comisión con estudios de planeación y programación de sistemas de agua potable y alcantarillado, tratamiento de aguas saladas, aguas negras y aguas residuales.

II.- Proponer los criterios, normas y lineamientos para unificar y dar congruencia a las acciones y programas relacionados con el agua en el Estado.

III.-Estudiar, analizar y proponer los actos y medidas administrativas que permitan la optimización y prestación del servicio público a su cargo.

IV.-Colaborar con el Director de la Comisión para la debida y eficaz administración y prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

V.-Informar al Director de la Comisión de las deficiencias que existan en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.

VI.-Recomendar que la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado se extienda a los poblados en donde dicho Consejo detecte que no existen.

VII.-Recomendar la ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado en las poblaciones en donde existan pero sean insuficientes.

VIII.-Opinar sobre los criterios que las autoridades competentes incluyan en las normas a que se deban sujetar las descargas de aguas residuales;

IX.-Proponer al consejo Directivo, con base en los estudios respectivos, las tarifas, cuotas o contraprestaciones que habrán de aplicarse por los servicios públicos de su competencia, y aquellas que correspondan cuando el servicio se preste a través de terceros Y;

X.-Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicable y que sean necesarias para el cumplimiento de su objeto.

Director General

ARTÍCULO 33.- El Director General tendrá la representación de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado, y contará con las siguientes atribuciones;

I.-Ejecutar los acuerdos y decisiones del Consejo Directivo, así como los que deriven de convenios contratos celebrados por la Comisión.

II.-Representar al Consejo en los asuntos relacionados con la Operación de los Organismos Operadores con el personal de los mismos.

III.-Vigilar el funcionamiento de los Organismos Operadores, así como la aplicación estricta de sus respectivos presupuestos de ingresos y egresos proveyendo lo necesario para su correcto ejercicio.

IV.-Vigilar que los Organismos Operadores cumplan con las leyes y Reglamentos Federales y Estatales así como los ordenamientos Municipales aplicables en la materia.

V.-Llevar conjuntamente con los funcionarios que se precisen en el Reglamento interior, la firma de las cuentas bancarias que se utilicen para el manejo de los fondos y valores al cuidado de la Comisión;

VI.-Seleccionar, contratar y remover al personal de la Comisión, señalándole sus ocupaciones y obligaciones, y establecer las políticas, normas y lineamientos para la contratación o remoción en los Organismos Operadores.

VII.-Proponer al Consejo Directivo las medidas adecuadas para el mejor funcionamiento de la Comisión y de los Organismos Operadores, así como sus programas de trabajo y presupuestos.

VIII.-Rendir informes al Consejo Directivo de las Actividades que hubiese realizado en relación con su cargo, y de la situación que guarden la Comisión y sus Organismos Operadores.

IX.-Intervenir en las negociaciones que se realicen para la obtención de créditos, financiamiento con inversiones públicas o privadas y concesiones a favor de la Comisión, tramitando ante el consejo Directivo su aprobación, así como el aval del Gobierno Estatal cuando se requiera;

X.-Supervisar el ejercicio de los programas y presupuestos de los Organismos Operadores, evaluando y efectuando auditorias cuando se estime necesario;

XI.-Realizar los actos d dominio que en relación con los bienes de la Comisión le encomiende y autorice el Consejo Directivo;

XII.-Elaborar y proponer al Consejo Directivo los Reglamentos e instructivos de funciones atribuciones y labores de sus oficinas y de la organización en general;

XIII.-Vigilar que se mantenga actualizado el padrón de usuarios de los servicios que presten los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de la Entidad;

XIV.-Representar a la comisión con todas las facultades generales y especiales establecidas en el código civil del Estado, con la única salvedad de las restricciones que señala la presente Ley en materia laboral y de amparo; así como formular denuncias y querellas, otorgar perdón, celebrar convenios, sustituir o delegar poderes, absolver y articular posiciones por parte de la Comisión;

XV.-Formular y mantener actualizado el inventario estatal de los bienes y recursos que integran los sistemas de agua potable agua desalinizada, drenaje y alcantarillado.

XVI.-Asesorar Técnicamente a los Organismos Operadores, así como a las personas físicas o morales, que celebren convenios privados o concesiones para operar alguno de los servicios que la Comisión preste;

XVII.-Vigilar que los organismos operadores practiquen el control de calidad del agua, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

XVIII.-Autorizar los estados financieros de los Sistemas Operadores;

XIX.-Establecer programas de capacitación y adiestramiento para el personal de la comisión y establecer normas y lineamientos de los que se prestarán en los Organismos Operadores.

XX.-Coadyuvar con la Secretaria de salud y demás autoridades competentes en la medición y control de las condiciones y la calidad de agua potable que se suministre en el Estado;

XXI.-Operar, conservar y desarrollar la infraestructura hidráulica así como administrar los recursos que le asignen el Estado, los Municipios, la Federación o cualquier otra dependencia o Entidad Pública o Privada, para el cumplimiento del objeto de la Comisión;

XXII.-Celebrar los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la comisión;

XXIII.-Regular y racionalizar el suministro de agua a los usuarios, cuando por causas de fuerza mayor sea insuficiente el abastecimiento y,

XXIV.- Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que sean necesarias para el cumplimiento de la presente Ley y sus Reglamentos.

3.7 Logotipo

La pieza más importante de ésta institución es el logotipo el cual se condensa en unos cuantos elementos de la identidad institucional, creando así su personalidad.



3.7.1 Principales componentes

El logotipo para la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado está inspirado en la imagen institucional del gobierno estatal. El imatipo se compone de dos elementos en forma de gota de agua dentro de un triángulo verde que denota protección y cuidado, así mismo un gráfico que une las gotas y que simboliza dinamismo y avance.

La tipografía es de fácil legibilidad y es coherente con la imagen institucional de Gobierno del Estado de Quintana Roo. En conjunto con el imatipo conforman un logotipo sencillo y equilibrado.

Los colores del logotipo están ligados a la imagen institucional de Gobierno del Estado para transmitir una imagen de coherencia y unidad.

Se utiliza un color verde pantone 7489 y 356, que representa vida, esperanza, y confianza, aplicando el texto en color negro pantone process black.

CAPITULO 4

La Dirección de Recuperación y Adeudos de Ejecución Fiscal.

4.1 Antecedentes

A partir del 24 de Enero de 1983 es publicado un decreto número 22, en donde se establecen las tarifas de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, garantizándoles servicio de Agua Potable a sus usuarios. Entrando en vigor a partir del 1ro de octubre de 1987 expidiendo el documento el Gobernador Constitucional del Estado; Dr. Miguel Borge Martín.

Se autoriza, un ajuste de tarifas de un 35% en todas las tarifas de servicio público a partir del 1ro de Mayo de 1995 excepto (tarifas hoteleras) por el Consejo Directivo de Agua Potable y Alcantarillado y un ajuste mensual del 3% desde Junio a Diciembre de 1995 de igual manera se canceló el subsidio otorgado a la tarifa hotelera cobrándose el servicio de drenaje a partir de la fecha antes mencionada con un ajuste mensual del 2% desde Junio a Diciembre de 1995.

En 1995 ya en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo se crea la Dirección de Recuperación de Adeudos en donde en el artículo 2do se determina la emisión y recaudación de los derechos o tarifas que causen los servicios. Así como la imposición de sanciones por infracciones a las disposiciones de esta Ley. Instalando sus propias oficinas ubicadas en la Av. Andrés Quintana Roo num. 245 A.

Para este año 1995 la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal se incorpora como a CAPA, con administración independiente.

Cabe hacer mención que esta Dirección, independiente, está formada por trabajadores mismos de la CAPA y es nombrado un Director, teniendo en cada sección el derecho de asignar a un jefe de departamento o jefe de oficina que debe ser trabajador de base adscrito a la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.

La Dirección de Recuperación de Adeudos es tiene la facultad económico coactiva para exigir, a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), los pagos o hacer efectivos los créditos fiscales determinados

Cuando los adeudos por consumos de agua potable son transferidos por el organismo operador a la DRAEF, se procede a determinar los créditos fiscales de acuerdo con lo que para tal efecto establece la legislación vigente. Una vez determinado el crédito fiscal se procede a su cobro mediante la ejecución del Procedimiento Administrativo de Ejecución, este procedimiento va desde la notificación del adeudo, hasta el remate de bienes embargados.

4.2 Dirección de Recuperación y Adeudos de Ejecución Fiscal (DRAEF).

Por la prestación de los servicios los usuarios se encuentran obligados al pago de la contraprestación de derechos de acuerdo con lo que establece el artículo 11 de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo.

De conformidad con lo que establece el Código Fiscal del Estado, los derechos a que obliga la Ley de Agua Potable son contribuciones, que al igual que los impuestos y las contribuciones de mejoras deben enterarse para cubrir el gasto público.

Ahora bien, la falta de pago oportuno de acuerdo a la legislación aplicable es sancionada por el organismo operador con penas económicas, como es el

cobro de recargos a las cantidades no pagadas, o con la suspensión de los servicios, cuando la mora es de dos o más meses.

Las penas por las faltas de pago que aplican los organismos operadores son independientes de que los mismos encomienden el cobro de los adeudos a la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal (DRAEF), quien tiene la facultad económico coactiva para exigir, a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), los pagos o hacer efectivos los créditos fiscales determinados.

Cuando los adeudos por consumos de agua potable son transferidos por el organismo operador a la DRAEF, se procede a determinar los créditos fiscales de acuerdo con lo que para tal efecto establece la legislación vigente. Una vez determinado el crédito fiscal se procede a su cobro mediante la ejecución del Procedimiento Administrativo de Ejecución, este procedimiento va desde la notificación del adeudo, hasta el remate de bienes embargados.

Ahora bien, como de acuerdo a la LAPA, (Ley de Agua Potable y Alcantarillado) son los organismos operadores los que tienen la facultad para encomendar el cobro de los adeudos a la unidad encargada para la ejecución del PAE, éste procedimiento no es aplicado a aquellos usuarios que el propio organismo operador retuvo.

Los procedimientos de recuperación de cartera que los organismos operadores emplean consisten en invitaciones de pago, recordatorios, convenios de pago en parcialidades y/o en su caso el corte de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

Actualmente, la Dirección Comercial de la CAPA, en conjunto con los diseñadores de un nuevo sistema para el control de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado establecieron políticas en las que acumulando tres meses de rezago se generan acciones para la recuperación

de los derechos, estas acciones van desde la notificación del adeudo (que más bien son invitaciones de pago) hasta el corte de los servicios.

Las gestiones que se establecieron abarcan un periodo de hasta seis meses a partir del tercer mes de morosidad, o sea 9 meses desde que se prestó el servicio del primer mes no pagado.

De acuerdo con un análisis preliminar de los periodos que abarcan las gestiones de cobro de los organismos operadores de acuerdo con los nuevos procedimientos podría deducirse que dichos periodos no agilizan la recuperación de cartera vencida, pues un crédito fiscal puede recuperarse a partir de la notificación dentro de cuarenta y cinco días hábiles siguiente.

Para proporcionar el servicio de atención a usuarios primero tendrán que ingresar a esta Dirección de Recuperación y Adeudo y Ejecución Fiscal las personas que no respeten el artículo 11 de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo la cual menciona, que los usuarios por la prestación de servicios de la Comisión de Agua Potable se encuentran obligados al pago de la contraprestación de estos derechos.

En cuanto a los derechos a los que obliga la Ley de Agua Potable son contribuciones, que al igual que los impuestos y las contribuciones de mejoras deben de enterarse para cubrir el gasto publico, teniendo así que la falta de pago oportuno de acuerdo a la legislación aplicable es sancionada por el Organismo Operador con penas económicas, como es el cobro de recargos a las cantidades no pagadas o con la suspensión de servicios,

En cuanto a las sanciones las aplican los Organismos Operadores y la Dirección de Recuperación y Adeudo y Ejecución Fiscal (DRAEF), quien tiene la facultad económica coactiva para exigir a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), los pagos o hacer efectivos los créditos

fiscales de acuerdo con lo que para tal efecto establece la legislación vigente, y una vez determinado el crédito fiscal se procede a su cobro mediante la ejecución del Procedimiento Administrativo de Ejecución, este procedimiento va desde la notificación del adeudo, hasta el remate de bienes embargados.

Este procedimiento no aplica a:

Los usuarios que el propio organismo Operador retuvo

DEFINICION DE NOTIFICACION:

Es el acto administrativo mediante el cual la autoridad hace saber una resolución a la persona que se reconoce como interesado, cuidando las formalidades establecidas.

FINALIDAD:

Hacer del conocimiento oficial y un marco de legalidad los actos derivados de trámites obligaciones o promociones de los particulares, dejando constancia por escrito de su notificación para posibles acciones posteriores, de información o de cómputo de plazos.

TIPOS DE NOTIFICACIONES:

NOTIFICACION PERSONAL

Se realiza por conducto de los notificadores adscritos a la DRAEF, a través de ellas se logra que el sujeto a notificar reciba directamente el documento de acto administrativo.

Se pueden llevar a cabo tratándose de:

Citatorios, requerimientos, solicitud de informe de documentos, otros actos que puedan ser recurridos.

- ***NOTIFICACION POR CORREO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBIDO***

Son lo mismo que se mencionó para la notificación en lo que procede.

Cuando la notificación se efectúa por este medio los departamentos de notificación verificarán al recibir el acuse de recibo correspondiente, que este contenga la firma del notificado y la fecha en que recibió la notificación, para efectos del cómputo de plazos.

NOTIFICACION POR CORREO ORDINARIO O CERTIFICADO

La DRAEF puede utilizar algunos de estos medios para notificar, en aquellos casos que los actos administrativos se refieran a situaciones que no pueden ser recurridas por quien deba conocer las mismas. Tales actos podrán ocurrir tratándose de actos favorables a los notificados, al respecto el código fiscal del estado previene que estas notificaciones se harán cuando se trate de actos distintos a los señalados para la notificación personal.

NOTIFICACION POR ESTRADOS

Se efectúan en los casos específicos señalados por el código y demás leyes estatales vigentes, cuando no se haya designado apoderado para recibir documentos cuando no se señale domicilio para oír y recibir notificaciones. Estas notificaciones se harán fijando por cinco días el documento que se pretenda notificar en un sitio de la oficina fiscal abierto al público, como fecha de notificación se tendrá la del sexto día hábil siguiente a aquel en que se hubiera fijado el documento.

- ***NOTIFICACION POR EDICTOS***

Esta notificación se realiza cuando únicamente la persona a quien deba notificarse:

- Haya fallecido y no se conozca al representante de la sucesión.
- Haya desaparecido
- Se ignore el domicilio de la persona a quien deba notificarse
- Cuando el domicilio o del representante legal este fuera del territorio nacional; estos edictos se efectúan durante tres días mediante publicaciones en :
 - El periódico oficial del Estado
 - Uno de los periódicos de mayor circulación en el Estado
 - En caso de créditos cuantiosos, por el costo que implica este tipo de notificaciones,
 - Las notificaciones deberán tener un resumen de los actos que se notifican, como fecha de notificación, teniendo en cuenta la última fecha de publicación efectuada.

- ***NOTIFICACION POR INSTRUCTIVO***

Se efectúa únicamente en caso de que habiéndose dejado citatorio para la práctica de la notificación personal no esperare a la persona citada o su representante legal y el notificado no pueda efectuar la notificación con la persona que se encuentre en el domicilio, ni con los vecinos por que éstos se nieguen a recibir la notificación.

- ***TIPOS DE EMBARGOS:***

Las autoridades fiscales quedan investidas de la facultad económica coactiva para exigir el pago y/o hacer efectivos los créditos fiscales que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados por la ley.

- **EMBARGO PRECAUTORIO**

Se efectúa únicamente para asegurar el interés fiscal, antes de la fecha en que el crédito es determinado o sea exigible, cuando a juicio de la autoridad hubiere peligro de que el obligado se ausente, enajene u oculte sus bienes, realizando cualquier maniobra tendiente a evadir el cumplimiento, y si el pago se hiciera dentro de los plazos legales, el contribuyente no estará obligado a cubrir los gastos que origine la diligencia y se levantara el embargo.

- **EMBARGO DE DEPOSITOS BANCARIOS:**

Suficientes para que en su caso se rematen, enajenen fuera de subasta o adjudiquen a favor del fisco,

- **EMBARGO DE NEGOCIACIONES:**

Con todo con lo que de hecho y por derecho les corresponda, a fin de obtener, mediante la intervención de ellas, los ingresos necesarios que permitan satisfacer el crédito fiscal y los accesorios legales.

- **EMBARGO DE BIENES RAICES:**

De derechos reales o de negociaciones de cualquier género se inscribirá en el registro público que corresponda en atención a la naturaleza de los bienes o derechos de que se trate.

5.2 Estrategias de la Empresa

Es el uso de una técnica adecuada para aumentar el pronto pago del servicio de Agua Potable:

- En caso de no cubrir su adeudo, se solicite la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución.
- Se solicite prórroga de pago de los créditos fiscales, o para que los mismos sean cubiertos en parcialidades, si dichas facilidades se conceden individualmente; y,
- De la manifestación que haga el interesado o su representante legal de conocer el acto administrativo surtirán los efectos de notificación en forma desde la fecha que se manifieste, empezando a correr estas a partir del día siguiente de que éstos surtan efectos, computando los días hábiles de las oficinas centrales,
- Dicho procedimiento quedara suspenso hasta en tanto transcurra el plazo de 45 días hábiles a la fecha en que surta efectos la notificación que contenga el crédito fiscal impugnado.

4.3.- Fundamento legal.

ARTÍCULO 11.- Los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado a que se refiere esta Ley, estarán obligados a pagar los derechos que en la misma y demás ordenamientos aplicables se establezcan, así como dentro de los plazos que se fijen. La falta de pago oportuno obligará al usuario a cubrir recargos conforme a la tasa que se señala en las leyes fiscales vigentes del Estado.

ARTICULO 13.- Los adeudos a cargo de usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado y las multas, tendrán el carácter de créditos fiscales, para cuyo cobro, la Comisión hará uso de la facultad económico coactiva por conducto de la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal dependiente de la Dirección General de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.

CAPITULO 5

Experiencia Laboral en la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal.

5.1 Descripción de funciones Administrativas

En septiembre de 2005 inicié mis labores dentro de la Dirección de recuperación de adeudos empezando como apoyo directo del Director de dicha dirección, teniendo como funciones las siguientes:

- Planeación de la utilización de los Recursos Humanos, y materiales
- Conciliación de la información respecto a la cartera vencida de las empresas concesionarias
- Coordinar los procesos relacionados con el mantenimiento, resguardo, asignación y utilización de todos los recursos materiales
- Motivar al personal
- Elaborar informes
- Atender a los Usuarios que lleguen buscando solución para sus adeudos
- Archivar y descargar los movimientos del día.

5.2 Funciones desempeñadas en la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal

- Corte diario de Movimientos en relación a la atención brindada a los usuarios.
- Atención a usuarios
- Realizar operaciones de trámites de material para ésta Dirección
- Archivar historial de actividades del día
- Enviar paquetería y valija
- Realizar oficios de respuesta a solicitud de usuarios
- Realizar llamadas a los usuarios morosos de cartera vencida
- Verificación semanal de actividades de los notificadores en cuanto a la atención que le brindan a los usuarios y actividades en su desempeño

5.3 Sobre la información profesional y área laboral.

En cuanto a la licenciatura de Sistemas Comerciales, y el área laboral, puedo decir que están muy relacionadas ya que, en el trabajo empleo mucho de lo aprendido además de que la carrera por tener varios enfoques, nos da la oportunidad de tener mayores conocimientos en cuanto a una empresa y su administración, así como la toma de decisiones y la resolución de problemas.

La preparación durante los años de la carrera han sido esenciales para poder resolver muchos problemas y saber como actuar y que principios aplicar para anticiparse a estos.

Siendo la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal una entidad basada en el servicio al cliente es importante tener en cuenta la imagen que les va a ofrecer a los usuarios, nosotros como empresa tenemos en cuenta que el cliente siempre tiene la razón y así debemos de hacerle ver, además de que es una entidad formada para ellos y que les pertenece.

Sistemas Comerciales es una carrera muy completa, nos da todas las herramientas y bases para desempeñarnos en la iniciativa pública y privada.

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

Durante el tiempo que he laborado en la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal, las asignaturas en las que encontré mayor apoyo para resolver mis dudas y pude aplicar con la seguridad de todo lo aprendido fueron las siguientes:

Procesos Administrativos:

Es base fundamental para saber diferenciar cuales son los procesos administrativos que se llevan a cabo en una oficina dentro y fuera de ella, llevar un control de archivos y organizar documentos.

Estadística Descriptiva e Inferencial:

Se utiliza al elaborar mis informes semanales de los diferentes movimientos realizados en esta Dirección ya que es necesario realizar un análisis estadístico semanal sobre el total de movimientos realizados de los notificadores.

Matemáticas Financieras:.

Para saber los pagos que realizará la Dirección con respecto a los materiales, gastos de ejecución en el periodo de tiempo más conveniente, conforme a sus incrementos y necesidades.

Introducción a la Contabilidad y Análisis Financieros:

Diariamente se realiza un corte de caja, y en base a eso puedo elaborar un análisis financiero, reporte diario, convenios y estados de cuenta.

Promoción y Publicidad:

Esta materia ha sido necesaria para aumentar el interés de los usuarios para el pronto pago de sus adeudos, captando su atención, esclarecer dudas, mediante la difusión de carteles y trípticos en lugares estratégicos.

Negociación y Mercadeo:

Es de gran utilidad ya que tenemos que motivar al usuario deudor a que se fije objetivos alcanzables, como son llegar a un acuerdo de convenio para poder liquidar su adeudo.

Mercadotecnia I:

Al realizar las operaciones y motivar al usuario a liquidar su adeudo es necesario saber que tipo de adeudo tiene y si es un cliente solvente, como llegar a él, cuales son los medios que utilizaremos para convencerle de pagar puntualmente su adeudo, es en esta materia en donde se realiza una clasificación de los tipos de clientes.

Macroeconomía y Microeconomía

Es necesario observar el comportamiento del mercado de dinero y las decisiones tomadas por el Sr. Gobernador de acuerdo con la secretaria de Hacienda, para poder brindarle al usuario los descuentos pertinentes bajos en intereses, para poder liquidar sus respectivos adeudos a la vez realizar análisis

que serán enviados a la Dirección General de la CAPA para conocimiento del Director General.

Análisis de Estados Financieros:

Por ser un área en la que realizamos cobros de adeudos, las materias de finanzas son de gran importancia, debido a los estados de cuenta de los usuarios, cuando es un acuerdo de pago, un convenio o una liquidación de adeudo, etc. Cuando se trata de convenios de pago, informarles los incrementos de recargos por mora etc.

Ética:

Es base fundamental, para realizar las funciones dentro de la Dirección de recuperación de adeudos, debido a que es una Institución que por el manejo de cuentas se solicita, mucha discreción por lo tanto no podemos hablar de los procedimientos específicamente de la CAPA, ni dar información telefónica, y mucho menos por escrito a menos que sea solicitada y autorizada por el Director de dicha Dirección.

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

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

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

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

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

5.6 Experiencia Profesional Personal.

La Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal (DRAEF) ha sido una experiencia con logros importantes para mi vida y de mucho aprendizaje, a lo largo de estos años que he laborado en una institución, la cual ha dejado un poco de mi en el sentido de responsabilidad es más grande debido a que, toda la información que se maneja es confidencial, los horarios para la atención deben ser flexibles, por nuestro compromiso con la calidad en la atención al público.

Hoy por la prestación de los servicios a los usuarios estos se encuentran obligados a el pago de los mismos de acuerdo con lo que establece el artículo 11 de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo. Publicado el 9 de Abril de 1996; decreto: 162 de la VII Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

Y teniendo un enfoque mas objetivo de las expectativas de las finanzas del país, me puedo dar cuenta que esta empresa a pesar de no ser una empresa privada constantemente crece en cuanto a su economía, y servicios que ofrece, teniendo así, que invariablemente a pesar de tener que cobrar un mínimo del costo del agua potable, este es de gran valor, con esto tanto a trabajadores como a usuarios se les hace ver que hay que tener conciencia del cuidado del agua.

Es por ello que el tener una oficina dependiente de la CAPA pero independiente a su vez en cuanto a la forma de cobro, con un director al mando, se ha tenido la capacidad de manejar conflictos con usuarios que por descuido han caído en nuestra cartera.

Dándonos como principales puntos el tener que esforzarnos mucho mas de lo que se nos ha pedido a ser mas pacientes con los usuarios que llegan enojados por los adeudos tan grandes de agua, llegando a convertirnos en casi asesores financieros, en donde tenemos que estar bien informados de su situación, basándonos en sus expedientes ya turnados a nuestra área, y explicarles de manera clara y sencilla el caso en que se encuentren, algunas veces promocionándoles las facilidades de pago, sus beneficios, y otras ocasiones apoyando a las situaciones precarias que existan, dependiendo esto del análisis de la cartera que se nos turne.

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

Por último puedo decir que la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal ha sido una experiencia muy satisfactoria, para mi formación personal e intelectual, así como para desarrollar mi capacidad para evaluar los sistemas financieros, y poder tomar una mejor opción tanto para los usuarios como para las finanzas de esta dirección y dependencia como es la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.

6.- Conclusiones.

En conclusión puedo mencionar que la principal fortaleza de nuestra Comisión es y ha sido, su equipo humano y es por eso que reconocemos la labor de todos aquellos trabajadores que han formado parte de nuestra organización. Personas comprometidas y dinámicas que se han enfrentado a condiciones adversas y han luchado porque el agua sea en Quintana Roo un factor de calidad de vida y un elemento indispensable para el desarrollo.

El agua potable en Quintana Roo, es fruto de muchos años de lucha y de peripecias que sus habitantes vivieron, pero forjada en la historia de nuestro estado por hombres y mujeres tenaces, que aman su tierra y que hoy la ofrecen a sus nuevos pobladores, provenientes de diversas partes del mundo. La historia de este líquido en nuestro estado, debe favorecer la formación de una cultura del agua, basada en la gestión integral de la misma, apoyada en su uso racional y en su valor estratégico.

Es fundamental destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

- 1) Puedo llegar a concluir que en cuanto a la satisfacción: los Trabajadores (obreros y empleados), en general se encuentran en los niveles altos de satisfacción en el trabajo, presentando a su vez emociones positivas y adecuada adaptación. Sus estados de ánimo y actitudes están en relación a la satisfacción en el trabajo.
- 2) Que el apoyo en cuanto a la orientación que se le debe de dar al usuario corresponde a lo que se nos ha instruido arduamente en el trabajo de acuerdo a los términos vigentes de nuestros reglamentos y códigos.

- 3) Que están controlados y se lleva un seguimiento adecuado de las normas establecidas en cada área que existe en esta Dirección.
- 4) Que en cuanto a la información financiera y todo el capital recuperado hay un enlace en todos los organismos operadores y área administrativa financiera de la CAPA.
- 5) Que las multas y impuestas por infracciones son ejecutadas de acuerdo a la ley establecida.

7.- Recomendaciones.

- Al realizar la transferencia de las carteras a esta Dirección, se ha notado que en muchas de las ocasiones los jefes de áreas o personal de los Organismos operadores no han mandado verificar debidamente sus carteras, ocasionando esto doblar el trabajo. Se sugiere que antes de pasar el Organismo Operador su cartera verifique con sus respectivos notificadores y fontaneros cada caso, para así no tener usuarios con altos pagos y que sean de escasos recursos.
- Se sugiere capacitar al menos cada 6 meses a los notificadores y personal de atención a usuarios con cursos de motivacionales, y de atención al público; ya que la dirección de recuperación y adeudo es de trato directo con usuarios.

La evolución histórica de las empresas guarda la más estrecha relación con la evolución histórica de los pueblos; los diversos tipos de empresas que se han ido presentando a través de los siglos son el resultado de las necesidades económicas y sociales de la humanidad en las diversas etapas que constituyen una ruta hacia formas mas adecuadas de progreso³

Cuando surge la revolución industrial, el mundo cambio por completo, y aparecieron inventos de todo tipo, hasta llegar a la producción y consumo en masa a las grandes empresas industriales, comerciales y de servicios que caracterizan al mundo moderno. En cada momento los administradores, economistas y en general todas aquellas personas que buscan obtener mejores resultados en la operación de las empresas, se preocupan por idear nuevas técnicas administrativas que conduzcan a la obtención de mayor rendimiento, eficiencia, calidad, y por supuesto, mayores utilidades; (libro: como administrar pequeñas y medianas empresas⁴

³ Como Administrar Pequeñas y Medianas Empresas, autor: Joaquín Rodríguez Valencia, Editorial Ecafsa
Pág. 15

⁴ Ibid.

Si bien las grandes empresas han sido una fuente de ingresos importantes para la economía de un país también lo es, para la economía familiar y el desarrollo personal del individuo que inicia un proyecto, pues la satisfacción de que, se lleve a cabo y verlo en funcionamiento, lo motiva a buscar nuevas propuestas para dirigir un negocio exitoso, tal como lo hacemos en la empresa de servicios de jardinería que, aunque es una empresa pequeña nos esmeramos en fortalecer sus cimientos y extender sus servicios.

Lo anterior es, para buscar un bien común debido a, que para nosotros no solo el cliente es importante si no también, los empleados quienes son los encargados de realizar el trabajo, y estamos concientes que si existe una buena comunicación entre nuestros subordinados es más fácil evitar conflictos y enfrentamientos entre ellos y el personal administrativo.

Para la empresa de servicios el personal es uno de los principales activos de la misma, ya que de este depende que se lleve a cabo la entrega del trabajo en tiempo y forma.

Mis recomendaciones para la Universidad de Quintana Roo, son las siguientes:

- En lo que compete a la carrera de Sistemas Comerciales, es necesario se le realice mayor difusión, ya que si es una excelente carrera, sin embargo a pesar de tener mucha demanda las empresas aun no la conocen, se cree que solamente puedes aplicarla en comercios, y muchas de las veces eso nos cierra algunas puertas.
- Evitar tanta burocracia al realizar algún trámite, ya que algunas nos llevan días realizar algún pago o que nos expidan algún documento dificultando muchas veces más lo que se quiere realizar.

8.- BIBLIOGRAFÍA

1. David, F. (1999). "Conceptos de Administración Estratégica" 9º Edición. Editorial Pearson Prentice Hill.
2. Kotler, F, "Dirección de Mercadotecnia". (1999). 9º Edición. Editorial Pearson Prentice Hill.
3. Ghemawat, P. (1999). "La Estrategia en el Panorama del Negocio". Editorial Pearson.
4. Sahnja, S. (2003). "Mujer Emprendedora". *Revista Interforum*, Núm. 10.
5. Sapag Chaín, N. (2001). "Evaluación de Proyectos de Inversión para la Empresa". Editorial Pearson Prentice Hill.
6. Baca Urbina, E. (2001). "Evaluación de Proyectos". Editorial Mc Graw Hill.
7. Longenecker, J., Moore C., Petty W. (2001). "Pequeñas y Medianas Empresas Familiares". Editorial Thomson Internacional.
8. Sánchez A. y Cantú H. (2000). "El Plan de Negocios del Emprendedor". Editorial Mc. Graw Hill.
9. Lambing P. y Kuehl C. (2000). "Empresarios Pequeños y Medianos" . Editorial Prentice Hall.
10. Hernandez H, A. (2001). "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión". Editorial Ecafsa.
11. De Saite-Marie, G. "Dirigir una PyME". (1995). Editorial Paidos. España.

12. Thompson-Strickland.(2004). "Administración Estratégica". Editorial Mc Graw Hill. México.
13. W. Hill; Jones, G. (2005). "Planeación" 6° Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
14. Mintzberg, H. (1991). "El Proceso Estratégico". 2º Edición. Editorial Prentice Hill. Hispanoamérica S. A. México.
15. Sallenave, Jean Paul. (1994). "La Gerencia Integral". Editorial Norma. Colombia.
16. Gómez Ceja, G. (1999). "Planeación y Organización de Empresas". Editorial Mc Graw Hill.
17. Garcia Valencia, M. (2001). "Fundamentos de Administración". Editorial Trillas.
18. Kinnear, T; Taylor, J. (2004). "Investigación de Mercados". Mc Graw Hill Interamericana S. A. Bogotá Colombia.
19. Kotler, P; Amstrong, G. (2003). "Fundamentos de Marketing" Editorial Pearson Educación. México.
20. Czinkota, M; Kotabe, M. (2005). "Administración de Mercadotecnia". 2º Edición. Editorial Pearson Educación. México.
21. Mercado, S. (1997). "Mercadotecnia Programada: Principios y Aplicaciones para Orientar la Empresa Hacia el Mercado" McGraw Hill Interamericana. S.A. Méx.
22. Toffler, A; Betsi-Ann. (2002). "Diccionario de Mercadotecnia". Mc Graw Hill Interamericana. S. A. México.

23. Russow Lloyd, C; Terpstra Vern. (2003). "Mercadotecnia Aplicada". Editorial Norma. S. A. México
24. Sallenave, J P. (2000). "Gerencia y Planeación". Editorial Norma S. A. México.
25. Cohen, W. (2004). "Plan de Mercadotecnia" 3° Edición. Editorial Pearson. México.
26. González, A. (1993). "Finanzas en Administración". Editorial Interamericana. México.
27. Velásquez, G. (1980). "Proceso Administrativo". Editorial S. E. Costa Rica.
28. Zapata, J. (1983). "Administración Financiera" Editorial Una. Caracas Venezuela.
29. Estrada, S. (1983) "Introducción a la Administración" Editorial Una. Caracas Venezuela.
30. McCarthy, J; Perreult William. (2000). "Marketing Planeación Estratégica" Editorial Pearson.
31. Fischer, L, Espejo, J. (2000) "Mercadotecnia". 3° Edición. Editorial Pearson.
32. Kotler, P. (1999). "Dirección de Mercadotecnia". 8° Edición. Editorial Prentice Hall.
33. Kotler, P. (1999). "Dirección de Marketing, Conceptos Esenciales". Editorial Prentice Hall.

34. Kotler, P. (2000) "El marketing según Kotler". Editorial Paidós.
35. Kotler, P. (2000) "Marketing Management". Editorial Prentice Hall.
36. Levy, A. (1998). "Marketing avanzado" Editorial Granica
37. Dolan, R. (2003). "La esencia del marketing" Editorial Norma
38. Millar; Tujela (2004). "Manejo efectivo de clientes clave" Editorial Grijalbo
39. Levitt, T. (2000). "Marketing Miopía". Editorial HBR
40. Wilensky, A. (1998). "Marketing estrategico". Editorial Tesis
41. .D.Peppers/Rogers. (1996). "Uno x Uno". Editorial Vergara
42. Bertagnini, A. (2000). "Desarrollo empresario". Editorial Colec.Lideres 3 milenio
43. Rais, A; Trout, J. (2003). "Marketing de guerra". Editorial McGraw Hill
44. Gonzalez, D; Orlando, J. (2006). "Distribución y marketing" Editorial Macchi
45. Pope, J. (2000). "Investigación de mercado" Editorial Norma
46. Newell, F. (2005). "Las nuevas reglas del marketing" Editorial McGraw-Hill
47. Rice, C. (2006). "Marketing para el nuevo milenio" Editorial Granica

48. Soler, P. (2000). "Investigación cualitativa en marketing y publicidad". Editorial Paidós
49. Lafuente, G. (1999). "Como hacer marketing sin recursos". Editorial Piramide
50. Dorante, R. (2004). "Las organizaciones que aprenden". 3º Edición. Editorial Macchi
51. Namus, B. (2000). "Liderazgo Visionario". Editorial Granica.
52. Blake, O. (1993). "La capacidad, un recurso dinamizador de las organizaciones". Editorial Macchi.
53. Gore, E. (1996). "La educación en la Empresa". Editorial Granica.
54. Bengolea; Rodriguez. (1996). "Administración de Recursos Humanos". Editorial Macchi.
55. Alles, M (1991). "Dirección de recursos humanos estratégicos". Editorial Granica.
56. Ansoff, I. (1998). "La Dirección en la Práctica Empresarial". Editorial Wesley Longman.
57. Proctor, T. (1996). "Marketing Management". Editorial Thomson Laerning.
58. Dvoskin, R. (2004). "Fundamentos de Marketing". Editorial Granica.

9.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración de mercadotecnia.- Análisis, planeación, ejecución y control de programas diseñados para crear, construir y mantener intercambios provechosos con compradores objetivo a fin de lograr los objetivos de la organización.

Ambiente cultural.- Instituciones y otras fuerzas que afectan los valores, percepciones, preferencias y comportamientos básicos de la sociedad.

Ambiente de mercadotecnia.- Participantes y fuerzas ajenas a la mercadotecnia que influyen en la capacidad de administración de la misma para desarrollar y sostener tratos exitosos con los clientes meta.

Ambiente económico.- Factores que afectan el poder de compra y los patrones de gasto del consumidor.

Ambiente natural.- Recursos naturales que los comerciantes necesitan para su producción o aquellos que se ven afectados por las actividades comerciales.

Ambiente político.- Leyes, agencias gubernamentales y grupos de presión que influyen en diversas organizaciones e individuos de determinada sociedad y los limitan.

Ambiente tecnológico.- Fuerzas que producen nuevas tecnologías, nuevos productos y oportunidades de mercado.

Calidad del producto.- Capacidad de un producto para desempeñar sus funciones; incluye durabilidad total, confiabilidad, precisión, facilidad de operación y reparación y otros atributos apreciados.

Canal de distribución (canal de mercadotecnia).- Conjunto de compañías o individuos que adquieren derechos, o ayuda a transferirlos, respecto de un bien o servicio en su paso del productor al consumidor o usuario industrial.

Canal de distribución convencional.- Canal que consiste en uno o más productores independientes, mayoristas y minoristas, quienes libremente buscan maximizar sus utilidades respectivas, aon a costa de los beneficios del sistema en su conjunto.

Competencia monopolica.- Mercado en el que muchos compradores y vendedores comercian en un rango de precios, más que en un mercado con un solo precio.

Competencia oligopólica.- Mercado en el que hay pocos vendedores muy sensibles a las estrategias de fijación de precios y mercadotecnia de los otros.

Competencia pura.- Mercado en que muchos compradores y vendedores comercian de manera uniforme, ningún comprador o vendedor influye mucho en el precio del mercado en ese momento.

Concepto de mercadotecnia.- Enfoque de administración de mercadotecnia que sostiene el logro de objetivos organizacionales depende de la determinación de las necesidades y deseos de los mercados objetivos y de la satisfacción de los mismos de manera más eficaz y eficiente que los competidores.

Control de utilidades.- Evaluación y medidas correctivas que garantizan la utilidad de diversos productos, territorios, grupos de consumidores, canales comerciales y situaciones.

Control del plan anual.- Evaluación y medidas correctiva para asegurarse de que la compañía logra las ventas, ganancias y otras metas establecidas en su plan anual.

Control estratégico.- Análisis crítico de la eficacia mercadotécnica global de una empresa.

Costo de los bienes vendidos.- Costo neto de todos los bienes por una compañía durante un período determinado.

Costos fijos (indirectos).- Costos que no varían con el nivel de la producción o las ventas.

Costos totales.- Suma de los costos fijos y variables en un nivel determinado de la producción.

Definición de la misión.- Declaración del propósito general de la organización, esto es lo que la misma desea lograr en el contexto global.

Demanda derivada.- Demanda organizacional que en última instancia proviene (o deriva) de la demanda de bienes de consumo

Demanda inelástica.- Demanda total de un producto que no se ve muy afectada por cambios de precios, especialmente a corto plazo.

Desarrollo de estrategia de mercadotecnia.- Diseño de una estrategia de mercadotecnia inicial para un nuevo producto basado en el concepto asociado al mismo

Desarrollo de nuevos productos.- Desarrollo de productos originales, mejoras en un nuevo producto o modificaciones en el mismo, y nuevas marcas desarrolladas por la sección de investigación y desarrollo de la propia compañía.

Desarrollo del mercado.- Estrategia de crecimiento de una compañía por la identificación y desarrollo de nuevos segmentos del mercado para productos que la compañía tiene en ese momento.

Desarrollo del producto.- Estrategia de crecimiento de una compañía ofreciendo productos modificados o nuevos a los mismos segmentos del mercado; desarrollo del concepto del producto en un producto físico para garantizar que la idea puede convertirse en un producto viable.

Desarrollo paralelo del producto.- Enfoque de desarrollo de nuevos productos en el que varios departamentos de la compañía trabajan en estrecho contacto sobreponiendo las etapas del proceso de desarrollo del producto para ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia.

Desarrollo secuencial del producto.- Enfoque de desarrollo de nuevos productos en el que un departamento de la compañía trabaja de manera individual hasta completar su etapa del proceso antes de pasar el nuevo producto al siguiente departamento y etapa.

Estrategias de extensión de marca.- Estrategia según la cual se lanza un producto nuevo modificado con una marca que ya ha sido probada exitosamente.

Estrategia de mercadotecnia.- Lógica de comercialización en virtud de la cual una empresa espera lograr sus objetivos de mercadotecnia. La estrategia consta de estrategias específicas de mercados meta, mezcla de mercadotecnia y nivel de gastos de mercadeo.

Elasticidad del precio.- Medición de la respuesta de la demanda ante los cambios de precio.

Fijación de precios con costo agregado.- Aumento estándar al costo del producto.

Fijación de precios de la línea de productos.- Fijación de las etapas de precios entre varios productos de una línea basándose en las diferencias del

costo entre ellos, la evaluación de las diferentes características por los clientes y por precios de los competidores.

Fijación de precios de productos accesorios.- Determinación de precios de productos accesorios a fin de hacer más competitivo el precio del producto principal.

Fijación de precios cautivos.- Determinación de precios de productos que deben utilizarse en conjunción con un producto principal, como navajas de rasurar o películas para cámaras.

Fijación de precios diferenciada.- Venta de un producto o servicio a dos o más precios aunque la diferencia entre éstos no se base en diferencias de costo.

Fijación de precios FOB en el origen.- Estrategia geográfica de precios según la cual los bienes se cargan francos a bordo (FOB, por sus siglas en inglés) con la empresa transportista y el cliente paga el flete de a fábrica a su destino.

Fijación de precios por paquete de productos.- Combinar varios productos y ofrecerles a precio reducido.

Fijación de precios por penetración de mercado.- Determinación de un precio bajo para un nuevo producto con el fin de atraer una gran cantidad de compradores y una considerable participación en el mercado.

Fijación de precios por propuesta sellada.- Fijación de precios basada más en la idea de la compañía sobre cómo fijan los precios los competidores, que en sus propios costos o en la demanda.

Fijación de precios por reducción de mercado.- Determinación de un precio alto para un nuevo producto a fin de extraer el máximo de beneficios de

aquellos segmentos que estén dispuestos a pagar el alto precio; la empresa realiza menos ventas pero con mayor beneficio relativo.

Fijación de precios por zona.- Estrategia geográfica de fijación de precios en la que la compañía determina dos o más zonas; todos los clientes de una pagan el mismo precio total, que es más elevado en zonas más lejanas.

Fijación de precios promocionales.- Fijación temporal del precio de un producto por abajo del precio de lista y algunas veces incluso por abajo del costo para incrementar las ventas a corto plazo.

Fijación de precios psicológica.- Enfoque de fijación de precios que toma en consideración el aspecto psicológico de los precios y no simplemente el económico. El precio se utiliza para decir algo sobre el producto.

Fijación de precios según el valor observado.- Fijación del precio de acuerdo con la apreciación que del valor haga el comprador, más que de acuerdo con los gastos del vendedor.

Fijación de precios según las utilidades.- Fijación del precio para cubrir los costos de producción y comercialización de un producto más las utilidades netas.

Fijación de precios según los precios del momento.- Fijación de precios basada sobre todo en los precios de la competencia, más que en los costos de la empresa o la demanda.

Fijación de precios sin pérdidas ni ganancias.- Establecer un precio para recuperar los costos de fabricación y comercialización de un producto.

Fijación uniforme de precios por entrega.- Estrategia geográfica de fijación de precios en el cual una compañía pone el mismo precio más el flete a todos los clientes, independientemente de su localización.

Hipermercados.- Grandes tiendas que combinan ventas al menudeo en supermercado, descuento y bodega; además de alimentos venden muebles, prendas de vestir y muchos otros artículos.

Matriz de crecimiento y participación.- Instrumento utilizado en la planeación estratégica para clasificar las unidades de negocios estratégicos de una compañía en función de la tasa de crecimiento del mercado y su participación en éste.

Mercadotecnia.- Proceso social y empresarial en virtud del cual tantos individuos como grupos obtienen lo que necesitan y desean mediante la producción y el intercambio de productos y valores en su interacción con otros.

Mercadotecnia con sentido de misión.- Principio de mercadotecnia ilustrada que sostiene que una compañía debe definir su misión en términos sociales amplios, más que en los términos del producto.

Mercadotecnia concentrada.- Estrategia de cobertura de mercado en la que una compañía busca una gran participación en uno o algunos de los submercados.

Mercadotecnia de plaza.- Actividades tendientes a la creación, mantenimiento o cambio de actitudes o comportamiento respecto de plazas específicas.

Mercadotecnia de valores.- Principios de mercadotecnia ilustrada que sostiene que una compañía debe colocar la mayor parte de sus recursos en inversiones de creciente rendimiento.

Mercadotecnia diferenciada.- Estrategia de cobertura del mercado en la que una compañía decide dirigirse a varios segmentos del mercado y diseñar ofrecimientos para cada uno.

Penetración de mercado.- Estrategia de crecimiento empresarial mediante el aumento de ventas de los actuales productos en los segmentos de mercado atendidos en el presente, sin modificar el producto en absoluto.

Planeación estratégica.- Proceso de desarrollo y mantenimiento de la adecuación estratégica entre los objetivos y capacidades de la organización y las cambiantes oportunidades de mercadotecnia. Se basa en el establecimiento de una clara misión de la compañía, el apoyo a los objetivos, una firme cartera de negocios y estrategias funcionales coordinadas.

Posicionamiento del producto.- Forma en que los consumidores definen los atributos importantes de un producto; lugar que el producto ocupa en la mente de los consumidores respecto de productos competitivos.

Posicionamiento en el mercado.- Medidas que se toman para que un producto ocupe en las mentes de los consumidores objetivo un sitio definido, singular y deseable con respecto los productos de la competencia. Se trata de formular un posicionamiento competitivo del producto, y una mezcla de mercadotecnia detallada.

Preacercamiento.- Etapa del proceso de venta en la que el vendedor se informa tanto como sea posible acerca del probable cliente antes de visitarlo.

Precio.- Cantidad de dinero pedida a cambio de un producto o servicio o suma de los valores que los consumidores intercambian por los beneficios de tener o usar el producto o servicio.

Segmentación de mercado.- Proceso de clasificación de clientes en grupos con distintas necesidades, características o comportamientos. Se divide un mercado en grupos de consumidores bien definidos que acaso requieran productos o mezclas de mercadotecnia distintas.

Ventaja competitiva.- Ventaja sobre los competidores obtenida por ofrecer precios más bajos a los consumidores por proporcionarles a éstos más beneficios que justifiquen precios más altos.

Ventas automáticas.- Ventas mediante máquinas vendedoras.

Ventas brutas.- Monto total que una compañía carga a sus clientes por la mercancía adquirida durante un período determinado.