



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

**División de Ciencias Sociales y Económico  
Administrativas**

**Experiencia Profesional  
DIF Estatal De Quintana Roo**

**Trabajo Monográfico  
para obtener el grado de**

**Licenciada en Sistemas Comerciales**

**PRESENTA**

**Areli Faride Itza Escamilla**

**Supervisores**

**Dr. Edgar Alfonso Sansores Guerrero**

**M.C. Juana Edith Navarrete Marneou**

**Dr. José Luis Granados Sánchez**

**Chetumal, Quintana Roo, México, Abril de 2016.**



**Universidad de  
Quintana Roo**

**División de Ciencias Sociales y  
Económico Administrativas**



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Trabajo monográfico elaborado bajo supervisión del Comité de Asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de:

**LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES**

Comité de Trabajo Monográfico

Supervisor

Dr. Edgar Alfonso Sansores Guerrero

Supervisor:

M.C. Juana Edith Navarrete Marneou

Supervisor:

Dr. José Luis Granados Sánchez

Chetumal, Quintana Roo, México, Abril de 2016.



## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por acompañarme todos los días.

Agradezco a mis hermanos Laura, Arturo y Yoseli por estar conmigo en cada momento difícil y bueno en mi vida.

Agradezco a mis amigas que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos: Maviael Pool, Adriana Falcon y Perla May que me han brindado una hermosa amistad y que valoro mucho.

Agradezco a la Universidad de Quintana Roo por tener buenos maestros, excelentes herramientas de trabajo y buenas instalaciones que sirvieron para el crecimiento de mis estudios.

Agradezco a mis supervisores de la monografía, Dr. Edgar Alfonso Sansores Guerrero, M.C. Juana Edith Navarrete Marneou, Dr. José Luis Granados Sánchez, por su rectitud en su profesión como docente, que ayudan a formarte como profesionista.

Agradezco a la Lic. Yeny Arguez mi jefa de departamento y mi directora la Lic. Angélica Vellos del DIF, por todo el apoyo que me han brindado para llevar a cabo la elaboración de esta monografía.

## Dedicatoria

Este trabajo monográfico se la dedico a Mis padres Argelia Escamilla y Rutilio Itza por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora; por la paciencia que me han tenido, por el amor que me dan, por los regaños que merecía y no entendía. Gracias por estar pendiente durante esta etapa.

A mis suegros Carlos J. Cohuo y Wilma Aguayo por apoyarme en todo momento que fuera posible y animandome para lograr mis objetivos.

Tambien a mi Esposo Carlos S. Cohuo Aguayo por apoyarme en esta monografia, estar en todo momento conmigo y compartir esta estapa a mi lado, y por sus hermosas palabras que llenan mi vida:

*“R e c u e r d a s . . .*

*De pronto me viene a la mente, recuerdos de un tiempo, recuerdos que hacen revivir y que tuve que renunciar, renunciar a lo que más se quiere, sé necesita amar de verda; aun así tuve que continuar sólo por el mismo camino, ¡sólo! mientras tu tomabas otro sendero, hasta que ese mismo camino te trajo a mí de nuevo.*

*Al principio fue duro, me hizo inquebrantable , pero todo tenia su ¿por qué?, después de un tiempo lo comprendí, ahora tienes a una persona que te ha dado esa fortaleza inquebrantable para que tú puedas continuar, y qué estará allá donde siempre estuvo esperando por ti... y esa persona ¡Soy Yo!; eres lo que tanto esperaba y en ti lo descubrí, soy sólo para ti y eres el amor de mi vida , ¡Hoy estas junto a mi! y cada vez que miro al pasado, veo que mi lugar es junto a ti.... ¡Te Amo!”*

## **CONTENIDO**

	<b>Pagina.</b>
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
<b>CAPÍTULO I.- LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO</b>	
1.1 ANTECEDENTES	14
1.2 CARACTERÍSTICA PRINCIPAL DE LA INSTITUCIÓN	15
1.3 MODELO DE EDUCACIÓN SUPERIOR	16
1.4 MISIÓN Y VISIÓN	19
1.5 VALORES DE LA UNIVERSIDAD	20
1.6 FINALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	21
1.7 PRINCIPALES ELEMENTOS	22
1.7.1 ESCUDO	22
1.7.2 LEMA	23
1.7.3 BIBLIOTECAS	24
1.7.4 DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO Y TELEMÁTICA	28
1.7.5 PRINCIPALES LABORATORIOS	30
1.7.6 PRINCIPALES PROGRAMAS CULTURALES	30
1.7.7 PROYECTO DE VINCULACIÓN EXITOSO CON LA INDUSTRIA	31
1.7.8 CONVENIOS CON ORGANISMOS NACIONALES E INTERNACIONALES.	31

## **CAPÍTULO II.- LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES: PERFIL Y OBJETIVOS**

2.1 JUSTIFICACIÓN DE LA LICENCIATURA	33
2.2 OBJETIVO CURRICULAR DE LA CARRERA	35
2.3 PERFIL DEL ASPIRANTE Y PERFIL DEL EGRESADO	35
2.4 VENTAJA COMPARATIVA DE LA LIC. EN SISTEMAS COMERCIALES RESPECTO A OTRAS LICENCIATURAS	39
2.5 ACTIVIDAD PROFESIONAL	39
2.5.1 CAMPO PROFESIONAL	40
2.6 ORGANIZACIÓN DE LA LICENCIATURA	40
2.7 PLAN DE ESTUDIOS 1995-2002 ASIGNATURAS GENERALES	44
2.7.1 ASIGNATURAS GENERALES	48
2.7.2 ASIGNATURAS DIVISIONALES	49
2.7.3 ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL	50
2.7.4 ASIGNATURAS DE APOYO OBLIGATORIAS	60
2.7.5 MAPA CURRICULAR	61
2.8 MODALIDADES DE TITULACIÓN	66

## **CAPITULO III.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO**

3.1 DIF ESTATAL DE QUINTANA ROO	72
3.2 MARCO LEGAL	75
3.3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA	78
3.4 LOGO OFICIAL DEL SISTEMA DIF Y SUS DIVERSOS PROGRAMAS.	81
3.5 LOGOS DE LOS PROGRAMAS DEL DIF ESTATAL	82

3.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE ADSCRIPCIONES DEL DIF ESTATAL.	84
---	----

#### **CAPITULO IV.- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

4.1 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	87
4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS	88
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES	88
DEPARTAMENTO DE ESTÍMULOS Y RECOMPENSAS	89
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES	91
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD	93

#### **CAPITULO V.- FUNCIÓN LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

5.1 DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES	96
DESCRIPCIÓN DE MIS FUNCIONES	97
FINALIDAD DE MIS FUNCIONES:	97
5.2 ANÁLISIS DE LAS ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA LABORAL	98
5.3 ANÁLISIS SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA LICENCIATURA DE SISTEMAS COMERCIALES Y LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	101
5.4 EXPERIENCIA PROFESIONAL PERSONAL	101
UQROO.	101
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES	102
PROTOCOLO DE NOMINAS DE CONTRATO	102
5.4.1 FINALIDAD DE NOMINAS DE CONTRATO EN BASE A LA EXPERIENCIA LABORAL	107
PRIMERA FINALIDAD CON EXCEL EN WORD.	110

SEGUNDA FINALIDAD CON EL SOFTWARE PARA EL CÁLCULO DE NOMINA	111
<b>CONCLUSIÓN</b>	114
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
DIF ESTATAL	116
SISTEMAS COMERCIALES	118
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	119
REFERENCIAS VIRTUALES	121

## **Resumen.**

El presente trabajo monográfico está orientado a presentar mi experiencia laboral y el protocolo de procedimiento para las nóminas de sueldos y salarios de los eventuales obtenida en el área de Remuneraciones, en la Dirección de Recursos Humanos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Quintana Roo; en base a esta experiencia se concluirán opiniones para lograr enriquecer y modernizar los métodos de procedimientos de nóminas, se mostrarán procedimientos personales que agilizarán de manera eficiente su elaboración, se realizará aplicando los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Universidad de Quintana Roo.

Como egresado de la carrera de Sistemas Comerciales, apliqué mis conocimientos en el sector Público durante 60 meses; en el cual se describen las labores desarrolladas en el departamento de Remuneraciones en el área de Recursos Humanos y el desempeño profesional que emprendí en el departamento; y se presenta la práctica del análisis sistemático que empleé para la elaboración de métodos ágiles de manera útil y con efectividad en la elaboración de nóminas del personal eventual.

Los objetivos de este trabajo monográfico es exponer las funciones administrativas realizadas en el Sistema DIF Estatal, describir la aplicación de los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional en el puesto que desempeñe y demostrar en base a mi experiencia obtenida y mediante mi observación, los preferibles métodos actuales para el Procedimiento en la elaboración de nóminas de eventuales.

El DIF Estatal es un Organismo Público Descentralizado de Interés Social, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Dentro de sus objetivos se encuentra el apoyo a la familia y a la comunidad, la celebración de convenios, contratos y actos jurídicos que sean indispensables para el cumplimiento de sus objetivos a nivel estatal. El cual difunde y promueve a los derechos de la mujer y de los infantes en coordinación con organismos internacionales, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil.

## Introducción

Las exigencias laborales y la competitividad que manejan los gobiernos y empresas para reclutar a un buen personal, hacen que las personas dispuestas a trabajar emprendan tácticas para ejecutar modelos de excelencia sobre las actividades que llegarán a realizar, de esta manera el personal se postula a cubrir las vacantes, crea elementos en su entorno para poder desenvolverse basándose en la efectividad, utilidad y destreza para realizar las tareas encomendadas; de éste modo, en esta monografía damos a conocer la necesidad de minimizar los errores en el proceso de elaboración de nómina de contrato.

El Sistema DIF se divide en varias adscripciones, de tal manera que entablaremos la importancia en la Dirección de Recursos Humanos y en particular el área de Remuneraciones donde se trabajó esta monografía. Durante el periodo comprendido de la experiencia laboral se observó la agilidad en el proceso de elaboración de las nóminas del personal con plaza, encontramos que el cálculo es sistemático con el software instalado en el equipo de cómputo, esto incluye el cálculo de impuesto y diferentes deducciones para el trabajador, ya que para procesar esos descuentos solamente se capturan los valores en la base de datos y de manera automática se arrojan los resultados, sin embargo a la hora de hacer nóminas para el personal de contrato o eventuales descubrimos dificultades en tiempo y errores en la precisión para los cálculos de impuestos, pese a que se realizan los valores en varias tablas de Excel y en forma manual con calculadoras. Algunas veces se tienen que anexar tablas de ISR (Impuesto sobre la renta) de Excel en hojas de Word, estas formas son tediosas y poco seguras porque por lo regular hacen que se sature el archivo y pierda datos importantes, que en muchas de las ocasiones presentan errores y frecuentemente tendemos a corregirlos de manera inoportuna.

Hay muchos factores involucrados en el cálculo de nómina de eventuales, como son diferentes tipos de impuestos y otros descuentos. Hacer este trabajo puede ser tedioso de organizar y calcular.

En el DIF Estatal existen diferentes métodos para elaborar la nómina de los empleados, se cuenta con Ingenieros contratados para instalar programas informáticos en los equipos de cómputo, que sirven para capturar la información del personal de plaza fija como son software para el cálculo de las mismas, sin embargo para el cálculo de los trabajadores de contrato, existen métodos calculados manualmente, o simplemente rigen modos y reglas que son tediosas y remotas, es aquí cuando empezamos a analizar ¿Cómo establecer métodos prácticos para su mayor eficiencia?.

Actualmente existe tecnología en software que se puede adaptar para el cálculo de diferentes tipos de trabajadores, con el fin de agilizar la elaboración de la nómina del personal de contrato. En muchas ocasiones los administrativos no tienen información acerca de esa tecnología porque regularmente estos sistemas son integrados sólo para personal de confianza y/o con plaza; el cálculo de las percepciones y deducciones varían por cada trabajador de contrato, porque existen diferentes tipos de personal como son: de compensación, de asimilables a salarios, de honorarios o eventuales, y cada uno de ellos tiene diferente rubro y por lo siguiente el tabulador de sueldos y la aplicación de impuestos se modifica constantemente, de manera que el trámite de pago para estos trabajadores se vuelve tediosa, complicada y la elaboración tiende a ocupar más días de los considerados, por esa misma razón se considera dejar atrás las ideas y métodos remotos que hacen complicado ejecutar el proceso del cálculo del trabajo, aplicando la instalación de software además de que mencionaré las etapas que se suscitaron para lograr el objetivo, considerando lo anterior podemos mencionar que esta monografía encamina la descripción de la experiencia laboral en las funciones que desempeñé y los métodos propuestos para el mejoramiento de dichos procesos.

## **Objetivo General**

Presentar mi experiencia laboral obtenida en el DIF Estatal De Quintana Roo; así como la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

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

## **Objetivos Específicos**

- Elaborar un análisis descriptivo del modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo; así como de su normatividad y su desempeño en la formación de profesionistas.
- Describir y analizar el programa educativo “Licenciatura en Sistemas Comerciales”; así como las características distintivas de su plan de estudios 2002.
- Modernizar el cálculo de impuestos, anexando tablas de Excel en los recibos de nómina.
- Explicar las diferencias que existen entre el método arcaico de esta dependencia y el que se plantea.
- Dar a conocer las herramientas que existen en la actualidad como lo es un Software, el cual mantendrá la información más segura en una base de datos, que nos permitirá consultar, migrarla e imprimir datos.

## **Capítulo I.- 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.<sup>1</sup>

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

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

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

<sup>2</sup> Gaceta Uqroo No. 41, publicada en el mes de agosto 2007

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 multidisciplinaria, se ha convertido en la mejor opción de educación superior en el Sureste Mexicano.

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

## **1.2 Característica Principal de la Institución**

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

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

logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

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

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

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

### **1.3 Modelo de Educación Superior**

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

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

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

vigilar la buena marcha de la institución. Los esfuerzos de investigación, docencia y extensión responderán, con visión prospectiva, hacia el logro de un desarrollo integral de la entidad basado en los enfoques del desarrollo humano y la sustentabilidad ambiental.

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

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

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

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

En cuanto a la investigación, la UQROO deberá contar con cuerpos académicos que desarrollen investigación mediante proyectos

multidisciplinarios e interinstitucionales, con la participación de estudiantes y con una relevante producción.

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.4 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 interdisciplina para responder a las tendencias actuales de desarrollo del conocimiento que permiten avanzar en la búsqueda de soluciones integrales ante la complejidad de los fenómenos sociales y naturales.

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

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

## **1.6 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 ingreso propio sino que propicio 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.

#### **Misión**

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

#### **Visión**

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

## **Valores Compartidos**

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

## **Meta**

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

## **Servicios Bibliotecarios**

### Préstamo en sala

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

### **Préstamo a domicilio**

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

### **Préstamo interbibliotecario**

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

### **Orientación y consulta**

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

## **Investigación documental**

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

## **Cubículos**

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

## **Aulas Informáticas**

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

## **Formación de usuarios de información**

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

## **Bases de Datos Disponibles:**

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

- Biblioteca virtual que ofrece el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 al conformarse el consorcio de bibliotecas

universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,

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

### **Colecciones:**

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

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

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

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

**Base de Datos en Disco Compacto.** Estas son una fuente más de información que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, la información contenida en estas bases de datos es bibliográfica, estadística 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.

#### **Lema**

“Tecnología e Innovación a su servicio”

#### **Valores**

Compromiso Institucional

Innovación

Actitud de Servicio

Calidad

Respeto

#### **Misión**

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

#### **Visión**

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

## Equipos

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

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

Fuente: Centro de computo universitario.

### **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 Exitoso con la Industria**

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

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

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

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

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

## **2.1 Introducción**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.2 Objetivo Curricular de la Carrera**

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

## **2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado**

### **a) Perfil del Aspirante**

Para ser admitido al programa de la Licenciatura de Sistemas Comerciales el aspirante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Estudios de la Universidad.

Adicionalmente y de preferencia debe tener vocación para el comercio y los negocios, disposición para la comunicación, interés en la comercialización nacional e internacional, debe ser creativo, orientado al liderazgo y disponer de una actitud asertiva.

La realización de las actividades contempladas en el programa requiere del gusto por la lectura, la aptitud para redactar, la capacidad de análisis y síntesis para la comprensión de lecturas, el interés por desarrollar buenas relaciones humanas, el razonamiento lógico y numérico para la toma de decisiones estratégicas, la comunicación eficaz en expresión oral, el espíritu emprendedor y creativo para la innovación en la solución de problemas, la capacidad de trabajar en equipo para el bienestar social con base en valores y principios sólidos comunitarios.

#### **b) Perfil del Egresado**

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

- Entender el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del consumidor.
- Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas y de negociación que permitan la estabilidad del sistema comercial en beneficio de los actores del mismo y de la sociedad en general.
- Analizar y explorar mercados tanto cuantitativamente en términos de la dimensión de la oferta y la demanda, de su ubicación geográfica así como cualitativamente de acuerdo a la identificación de las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos presentes en los mercados.
- Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.

- Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.
- Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en la innovación tecnológica, científica y administrativa.
- Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.
- Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

El egresado de Sistemas Comerciales deberá tener la capacidad de autocrítica, deberá poder desempeñarse en forma honesta en base a principios éticos y valores que le permitan tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social.

### **Valores**

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

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

## ***Actitudes***

- Proactivo
- Disposición para la comunicación
- Iniciativa
- Espíritu emprendedor
- Disposición al cuestionamiento crítico
- Disposición al trabajo
- Disponibilidad a asumir retos
- Seguridad en sí mismo
- Apertura al cambio

## ***Habilidades***

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

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

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

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

## **2.5 Actividad Profesional**

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

- Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.
- Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales.
- Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.

- En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social.
- Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.

### **2.5.1 Campo Profesional**

Como Licenciado en Sistemas Comerciales podrás trabajar:

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

### **2.6 Organización de la Licenciatura**

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

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

## Mapa Curricular

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

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

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

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

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

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

Son aquellas que permiten al estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que han sido determinadas como el mínimo necesario para lograr la competencia en el ejercicio profesional. Entre ellas se encuentran aquellas que por sus contenidos y enfoques temáticos pueden ser compartidas con programas del mismo departamento y se encuentran las asignaturas optativas que permiten al alumno personalizar, especializar y enfocar sus estudios de acuerdo a sus intereses personales y a las necesidades que marque el entorno.

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

Como factor de flexibilidad se ha determinado que hasta el equivalente de 80 créditos correspondientes a las asignaturas de Concentración Profesional

podrán ser cursadas en cualquier institución de educación superior en el país o en el extranjero con las que se establezcan alianzas y programas de cooperación e intercambio e inclusive en otras que por la compatibilidad de programas y de enfoques metodológicos resulte conveniente. En cualquier caso, los estudios realizados en otra institución de educación superior deberán ser bajo recomendación del tutor y aprobación de la academia para asegurar la transferencia de los créditos correspondientes de acuerdo a la normatividad que para ello determine la propia academia.

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

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

**Tabla 2: Rango De Créditos A Cubrir Por Tipo De Asignatura**

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

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

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

### ***Periodos Académicos***

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

Primavera: Enero - mayo (16 semanas)

Otoño: Agosto - diciembre (16 semanas)

Existe también un periodo cada verano, con carácter optativo para aquellos estudiantes que necesiten regularizarse en asignaturas no aprobadas o deseen adelantar hasta dos asignaturas. (8 semanas) En general, para concluir los estudios de licenciatura en la UQROO, el estudiante cursa 10 ciclos de 16 semanas con una carga académica promedio de 5 asignaturas por ciclo más asignaturas de apoyo. Sin embargo, es posible reducir la duración de los estudios si existe disponibilidad de tiempo y condiciones personales del estudiante para un mayor esfuerzo académico. Para las carreras de profesional asociado el estudiante requiere de 4 ciclos de ciclos de 16 semanas y periodos de residencia establecidos en su plan de estudios. En este aspecto la figura del tutor adquiere relevancia pues es la persona indicada para orientar al estudiante, establecer conjuntamente sus cargas, brindarle información y discutir sus ideas en aras de optimizar su desarrollo universitario.

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

## 2.7 Plan de Estudios 2002

**TABLA 3: Asignaturas Generales**

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

**TABLA 4: Asignaturas Divisionales**

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Historia y Cultura Regional	AD-110	2	2	6	
Problemas Sociales Contemporáneos	AD-107	2	2	6	
Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	AD-105	2	2	6	
Introducción al Estudio del Derecho	AD-111	2	2	6	

**TABLA 5: Asignaturas de Concentración Profesional**

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

Investigación de Mercados I	ACPSC-130	2	2	6	Mercadotecnia
Derecho Fiscal	ACPSC-104	2	2	6	
<b><i>Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros</i></b>	ACP-148	2	2	6	Contabilidad básica y administrativa
Comercio Internacional I	ACP- 113	2	2	6	
Investigación de Mercados II	ACPSC-131	2	2	6	Investigación de Mercados I
Sistema de Distribución y Transporte	ACPSC-112	2	2	6	Mercadotecnia
Operaciones Bancarias y Financieras	ACPSC-106	2	2	6	Matemáticas financieras
Estrategia de producto	ACPSC-132	2	2	6	Mercadotecnia
Promoción y Publicidad	ACPSC-116	2	2	6	Conducta del Consumidor
Comercio Internacional II	ACP- 114	2	2	6	Comercio Internacional I
Estrategia de ventas	ACPSC-133	2	2	6	
Inglés para Negocios	ACPSC-	2	2	6	Inglés

	134				Intermedio
Recursos Humanos	ACPSC-135	2	2	6	
Proyecto Empresarial I	ACPSC-136	1	8	10	50 % de créditos
Seminario de Problemas Regionales	AG- 111	4	0	8	160 de créditos
Análisis y Evaluación de Proyectos	ACPSC-137	2	2	6	
Optativa I de Mercadotecnia	ACPSC-140	2	2	6	50 % de créditos
Optativa I de Administración	ACPSC-143	2	2	6	50 % de créditos
Proyecto Empresarial II	ACPSC-138	1	8	10	Proyecto Empresarial I
Seminario de Mercadotecnia	ACPSC-139	2	4	8	Mercadotecnia
Optativa II de Mercadotecnia	ACPSC-141	2	2	6	50 % de créditos
Optativa II de Administración	ACPSC-144	2	2	6	50 % de créditos
Seminario de Investigación I	ACPSC-142	2	2	6	50 % de créditos
Seminario de Investigación II	ACPSC-145	2	2	6	Seminario de Investigación I
Negociación y mercadeo	ACPSC-	2	2	6	

	105				
Psicología de las relaciones comerciales	ACPSC-113	2	2	6	

**TABLA 6: Asignaturas de apoyo**

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

## Descripción De Asignaturas

### 2.7.1 Asignaturas Generales

#### Escritura y Comprensión de Textos

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

## **Matemáticas**

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

## **Seminario de Problemas Regionales**

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

### **2.7.2 Asignaturas Divisionales**

#### **Historia y Cultura Regional**

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

#### **Problemas Sociales Contemporáneos**

El curso enfatiza el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra civilización y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas planteados. En una segunda parte el estudiante identificará diversas interpretaciones sobre la realidad nacional y elabora sus propias respuestas a los problemas más importantes del país. Temática: sistemas sociales y políticos. Áreas de conflictos. Totalitarismo y democracia. Crisis y cambio

social. El nuevo orden mundial. México: cultural e identidad nacional. Tradición y modernización. Estado y sistemas político. Sociedad y economía. México ante el mundo.

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

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

### **2.7.3 Asignaturas De Concentración Profesional**

#### ***Área Financiera***

##### **Matemáticas 1**

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

##### **Estadística**

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

parámetros poblacionales, estableciendo el grado de confiabilidad de los mismos.

### **Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros**

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

### **Desarrollo Económico Regional**

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

### **Operaciones Bancarias y Financieras**

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

### **Análisis y Evaluación de Proyectos**

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

## **Área Administrativa**

### **Administración**

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

### **Economía y la Empresa**

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

### **Contabilidad Básica y Administrativa**

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

### **Contabilidad de Costos**

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

## **Planeación Estratégica**

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

## **Comercio Internacional II**

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

## **Recursos Humanos**

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

## **Proyecto Empresarial I**

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

## **Proyecto Empresarial II**

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

## ***Área de Derecho y Economía***

### **Microeconomía**

Microeconomía es la materia que mejor describe la conducta humana en términos de eficiencia económica desde el ámbito de la producción y el consumo. Su misión principal es la de presentar las herramientas del análisis económico para describir las teorías de las decisiones individuales en el contexto de la producción y del consumo. Representa en el análisis del consumidor la principal teoría para explicar su comportamiento. Describe de que manera estas decisiones confluyen en los mercados para formar la demanda y cómo ésta se contrapone, al efecto de la suma de las decisiones individuales de las empresas de ofrecer sus productos en el mercado en términos de eficiencia. En Microeconomía se revisa la organización de los mercados y la forma en que

determinan los precios. El conocimiento y aplicación de las principales herramientas a través de gráficos y matemáticas permiten analizar algunas trampas que se presentan habitualmente en la toma de decisiones.

### **Macroeconomía**

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

### **Derecho Mercantil**

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

### **Derecho Fiscal**

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

## **Comercio Internacional I**

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

### ***Área de Mercadotecnia***

#### **Mercadotecnia**

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

#### **Investigación de Mercados I**

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

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

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

### **Investigación de Mercados II**

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

### **Conducta del Consumidor**

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

### **Sistemas de Distribución y Transporte**

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

## **Estrategia de Producto**

Conocer los conceptos teóricos y prácticos del proceso de desarrollo de productos a partir del análisis de las demandas del mercado y las estrategias de respuesta de la empresa. Entender el concepto de ciclo de vida del producto y conocer las etapas y estrategias de su desarrollo. Adquirir habilidades para el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, la determinación de las características conceptuales y formales de un producto. Llevar a cabo el proceso de desarrollo de un producto desde su concepción hasta su producción incluyendo los procesos de seguimiento y evaluación en cada etapa. Estándares internacionales de clasificación en productos industriales (ISO, DIN). Estándares internacionales de clasificación de productos agropecuarios y forestales (P.e. NHLA). Estándares internacionales de clasificación en servicios. Normas de diseño ambiental y de salud de productos. Categorías, clasificaciones, marca, línea, mezcla, familia, etapas, estrategias de extensión, innovación, generación de ideas, creatividad, prueba de concepto, viabilidad técnica, lanzamiento al mercado. Ampliación de la línea, mejoramiento del producto, segmentación. Desarrollo del mercado, implementación de la mezcla MKT, confrontación, conservación, efectos de escala y experiencia, definición y estructura del mercado.

## **Promoción y Publicidad**

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

## **Estrategia de Ventas**

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

## **Seminario de Mercadotecnia**

La materia es practica-teórica con énfasis en estudio de casos de mercadotecnia los que requerirán aplicación de los conceptos de mercadotecnia con motivo de mejorar la toma de decisiones gerenciales con respeto a planeación e implementación de planes de mercadotecnia y resolver problemas que la aplicación de teorías de mercadotecnia pueda solucionar. Los estudiantes desarrollarán la habilidad de planear y ajustar planes de mercadotecnia aplicando conceptos de los 4P's (producto, precio, plaza, promoción). Las teorías abarcarán conceptos del proceso de mercadotecnia como parte del sistema del negocio en general y manejo del proceso de mercadotecnia en particular.

## **Inglés para negocios**

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

## **Optativas I y II de Administración y I y II de Mercadotecnia**

Las asignaturas optativas deben permitir que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades específicas de acuerdo a sus intereses y necesidades personales. Asimismo, pueden servir como un área de

especialización dentro de su formación general. Se proponen como posibles materias optativas las siguientes:

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

#### **2.7.4 Asignaturas De Apoyo Obligatorias**

##### **Inglés Introductorio**

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

##### **Inglés Elemental**

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

##### **Inglés Básico**

El alumno ejercitará y continuará desarrollando las habilidades propias para el aprendizaje del idioma Inglés entendiendo por éstas la escritura, comprensión

auditiva, empleo de vocabulario, expresión oral, estructuras gramaticales, entre otras. Los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos en el aula de acuerdo al nivel básico en situaciones reales tales como vida diaria, trabajo, escuela, vida social, etc.

### **Inglés Pre-intermedio**

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

### **Inglés Intermedio**

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

## **2.7.5 Mapa Curricular**

### **División De Ciencias Sociales Económico Y Administrativas**

#### **Licenciatura En Sistemas Comerciales**

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

**Tabla 7:****División De Ciencias Sociales Económico Y Administrativas****Licenciatura En Sistemas Comerciales****PLAN 2002**

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

<b>Clave</b>	<b>CICLO 2</b>	<b>C</b>	<b>Requisito</b>
AD-105	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
PIN-1E *	INGLÉS ELEMENTAL	6	PIN-1
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	

AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	
ACP-144	CONTABILIDAD BÁSICA Y ADMINISTRATIVA	6	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	

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

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

Clave	CICLO 5	C	Requisito
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	ACPSC-103
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-131	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS II	6	ACPSC-130
PIN-4 *	INGLES INTERMEDIO	6	PIN-3
ACP-148	FUNCIÓN FINANCIERA Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-144

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

Clave	CICLO 7	C	Requisito
ACPSC-137	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	
AG-110	ÉTICA	6	160 Créd.

ACPSC-136	PROYECTO EMPRESARIAL I	10	50% Créd.
ACPSC-143	OPTATIVA I DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.
ACPSC-135	RECURSOS HUMANOS	6	
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	0%, 160 Créd.
ACPSC-142	SEMINARIO DE INVESTIGACION I	6	50% Créd.
ACPSC-140	OPTATIVA I DE MERCADOTECNÍA	6	50% Créd.

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

Fuente: Portal SAE Universitario

## **2.8 Modalidades de Titulación**

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

### **Titulación Por Promedio**

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

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

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

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

### **Estudios De Pos-Grado**

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

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- b) Haber aprobado al menos un año de cursos de pos-grado como estudiante de tiempo completo o el 50% de los créditos ó asignaturas de una maestría o doctorado ó su equivalente en un plan de estudios en el extranjero.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

- c) Solicitar la modalidad, anexar original de la constancia que acredite el curso de pos-grado, número de registro respectivo de la universidad o institución ante la Dirección General de Profesiones, la autorización para

impartir éstos estudios, copia del certificado profesional y todos los requisitos de titulación.

### **Examen General Para El Egreso De La Licenciatura (Egel)**

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

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

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

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

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

### **Trabajo Monográfico**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Tesis**

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

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

Se deberá presentar la siguiente documentación:

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

### *Documentación solicitada para Titularse*

a) 6 fotografías tamaño título ovaladas blanco y negro  
Hombres (Traje oscuro, corbata, camisa clara, sin lentes)  
Mujeres (Traje oscuro, blusa clara, sin lentes con maquillaje leve).

b) 6 fotografías tamaño infantil cuadradas (Con las mismas características)  
(En las fotografías no es necesario tener la cara despejada)

- Acta de nacimiento
- Certificado de secundaria
- Certificado de bachillerato
- Certificado profesional

### Constancias de no adeudo

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

### Dependiendo de la modalidad elegida

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

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

Todos los documentos deben de:

- Tener firmas originales, no se aceptan firmas por poder, ausencia o facsímil.
- Los certificados de estudios expedidos fuera de la localidad y no estén exentos de legalización, deberán estar debidamente legalizados por el secretario general de gobierno del estado que lo expide.

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

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

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

**Capítulo III.- Descripción General Del Sistema Para El Desarrollo Integral  
De La Familia En El Estado De Quintana Roo**

### **3.1 DIF Estatal De Quintana Roo**

El DIF estatal es una organización Gubernamental, Presidido por Señora Mariana Zorrilla de Borge, el cual brinda apoyo a las familias y personas que necesitan una ayuda para poder continuar con su vida diaria, fortalece las bases para un buen funcionamiento familiar y social, y dota de un entorno confiable de calidez humana a personas que más necesitan de una inyección de vida común. El Sistema DIF Estatal cuenta con programas de asistencia social a personas desamparadas que han brindado atención integral a familias en situación de vulnerabilidad, brindándoles los apoyos necesarios para coadyuvar a satisfacer sus necesidades elementales como la salud, nutrición, educación, capacitación para el trabajo, protección y asistencia jurídica.

#### **Misión**

La responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo es la de velar, proteger y apoyar a los grupos débiles, frágiles y vulnerables de la población; en particular, de las niñas y niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, a través del Desarrollo Comunitario, la Asistencia Alimentaria, los Programas Médicos Especiales y la Atención a Personas con Capacidades Diferentes, sobre estos ejes nos conduciremos en el desempeño de nuestras labores diarias y ellos serán fortalecidos durante los próximos seis años para mejorar la calidad de los servicios, para llevar mayores beneficios a las familias y las comunidades.

#### **Visión**

Generar mayores capacidades, recursos y programas en beneficio de la población vulnerable, a fin de apoyar a las personas, familias y comunidades que requieren de todo el esfuerzo del gobierno y de la sociedad, para poder garantizar el acceso a una mejor calidad de vida a través de impulsar sus derechos humanos y sociales.

## **Objetivos**

El DIF es un Organismo Público Descentralizado de Interés Social, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

### **¿Cuáles Son Sus Objetivos Básicos?**

El promover el bienestar social y brindar para conseguirlo servicios de asistencia social en todo el Estado en coordinación con los Sistemas DIF Municipales.

Apoyar el Desarrollo de la Familia y la Comunidad.

Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez Quintanarroense.

Coordinar y apoyar las actividades de los Sistemas Municipales DIF, de acuerdo a los convenios que al efecto celebren cada Municipio con el Sistema Estatal.

Fomentar la educación, que propicie la integración social; así como las actividades socio-culturales y deportivas que beneficien a la familia.

Realizar estudios e investigaciones sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos y de los minusválidos.

Operar establecimientos de Asistencia Social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos y de los minusválidos.

Atender las funciones de auxilio a las Instituciones de Asistencia Privada que le confíe la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la ley relativa.

Prestar gratuitamente servicios de asistencia jurídica y de orientación social a los menores, ancianos y minusválidos sin recursos y en estado de abandono.

Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores, que corresponda al Estado o al Municipio, en los términos de las leyes respectivas.

Auxiliar al Ministerio Público en la protección de los incapaces, ancianos y minusválidos abandonados y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las leyes y reglamentos respectivos.

Procurar permanentemente la adecuación y cumplimiento de los objetivos y programas del Sistema Estatal, así como los de los Sistemas Municipales, con lo que lleve a cabo el Sistema Nacional, a través de Decretos, Acuerdos, Convenios o cualquier figura jurídica, encaminada a la obtención del bienestar social.

Desarrollar, coordinar y cumplir con los programas que le encomiende al Sistema Estatal y a los Municipales, la Secretaría de Salud y Bienestar Social, dependiente del Ejecutivo del Estado, mediante convenios que para ese efecto se celebren.

Promover ante los Tribunales del Estado todo tipo de juicios en los que, a criterio discrecional del propio Sistema, se vean afectados los derechos de menores, ancianos y minusválidos, respetando en todos los casos las funciones o atribuciones que las leyes encomienden a otras Dependencias o Instituciones.

E intervenir en los juicios de adopción que se tramiten para beneficio de los menores que estén bajo tutela y custodia de los Sistemas Estatal y Municipales.

### **¿Qué Se Entiende Por Asistencia Social?**

Al conjunto de acciones tendientes a mejorar y modificar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física o mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

### **¿Quiénes Pueden Recibir Asistencia Social?**

Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos a maltrato.

Menores infractores.

Mujeres en estado de gestación o lactancia.

Farmacodependientes, alcohólicos o individuos en condiciones de vagancia.

Ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato.

Minusválidos por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, mudez, alteraciones del sistema neuromusculoesquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje u otras deficiencias.

Indigentes o personas que por su extrema ignorancia requieran servicios asistenciales.

Víctimas de la comisión de delitos, en el estado de abandono.

Familiares que dependan económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono.

Habitantes del medio rural o urbano que se encuentren marginados y carezcan de lo indispensable para su subsistencia.

Afectados por desastres.

Enfermos crónicos en estado de abandono.

### **3.2 Marco Legal**

#### **Decreto Número: 18. Ley Orgánica Del Sistema Para El Desarrollo Integral De La Familia Del Estado De Quintana Roo.**

La IV Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo,

#### **D e c r e t a:**

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

Artículo 2º.- El Sistema tendrá por objeto:

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

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

### 3.3 Evolución Histórica

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

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

#### **1523**

Se crea en Texcoco la primera escuela para niñas.

#### **Siglo XVIII**

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

#### **1771**

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

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

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

#### **1861**

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

## **1899**

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

## **1920**

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

## **24 de enero de 1929**

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

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

## **31 de diciembre de 1937**

### **Secretaría de Asistencia Pública**

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

## **31 de enero de 1961**

### **Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI)**

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

## **15 de julio de 1968**

### **Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN)**

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

## **24 de octubre de 1974**

### **Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI)**

El IMPI fue creado en 1974 para promover el desarrollo de la familia y la comunidad. El edificio que ocupaba aún se encuentra frente al palacio municipal (ahora oficinas de la Dirección de Catastro). Debido a que Quintana Roo se encontraba en calidad de territorio dividido entre Yucatán y Campeche, el IMPI laboraba con trabajadores del gobierno federal, quienes preparaban los desayunos escolares para los estudiantes de escuelas de ese entonces: Belisario Domínguez, Francisco I. Madero y Álvaro Obregón.

## **1976**

Dos años después de ser creado el IMPI, Quintana Roo se convirtió de Territorio a un Estado Libre y Soberano y con ello en la entidad número 31 de la República Mexicana, en ese mismo año y bajo el mandato del gobernador como territorio David Gustavo Gutiérrez Ruiz, el aún IMPI, inauguró las actuales oficinas ubicadas en la Avenida Adolfo López Mateos #441, de la Colonia Campestre, bajo la directriz de su primera presidenta estatal, la Sra. Luz María de Gutiérrez.

## **10 de enero de 1977**

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

### Diciembre de 1982

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

### 15 de enero de 1985

#### **Sistema DIF Quintana Roo.**

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

### **3.4 Logo Oficial Del Sistema DIF Y Sus Diversos Programas.**

#### **Lema**

“SIEMPRE UNIDOS”

#### **Escudo**



**Figura No.4. El Logotipo: Comunica los valores de la entidad que representa.**

### 3.5 Logos de los programas del DIF Estatal

- ✓ **Voluntariado del sistema DIF Quintana roo**



**Voluntariado**  
DIF Quintana Roo  
AMOR CON VOLUNTAD

- ✓ **Abrigando Familias con Amor**



**Abrigando**  
Familias con Amor

- ✓ **Casa Hogar Ciudad de las Niñas y los Niños**



**Casa Hogar**  
Ciudad de las Niñas y los Niños

- ✓ **Por las Niñas y los Niños**



- ✓ **Las Niñas y los Niños Hablamos**



- ✓ **Club Salud del Niño**

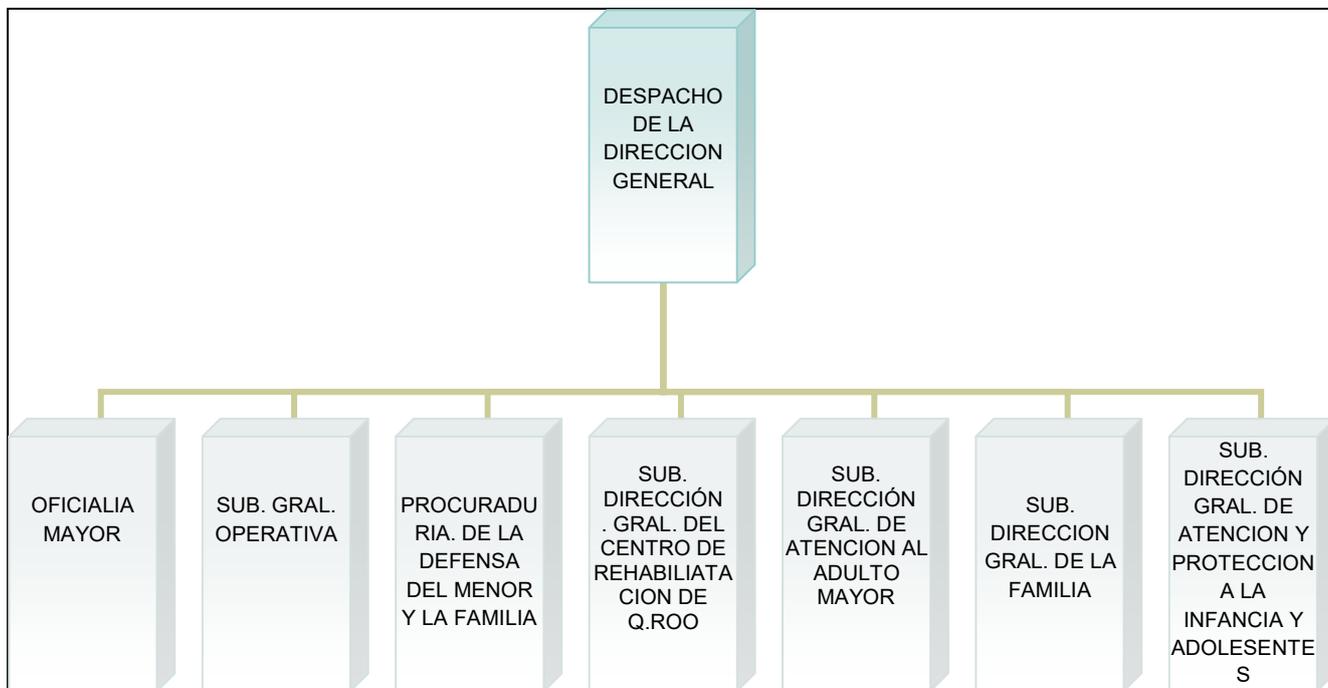


✓ **Mujer Corazón de la Familia**



**3.6 Organigrama Estructural De Adscripciones Del DIF Estatal.**

El DIF Estatal está dirigido por la Dirección General y posee siete adscripciones distribuidas para su funcionamiento, cada adscripción tiene diferentes direcciones que regulan el comportamiento de esta entidad, tanto como administrativas como de beneficio social.



**Figura No.5. Organigrama Estructural De Adscripciones Del DIF Estatal**

## Organigrama de Oficialía Mayor

Oficialía Mayor es la responsable del manejo administrativo y financiero de la entidad, se encuentra dividida en direcciones de las cuales son las responsables de organizar, distribuir y administrar los recursos e ingresos de este sistema DIF.



**Figura No.6. Organigrama Oficialía Mayor**

Dentro de Oficialía Mayor se encuentra la dirección de Recursos Humanos, esta dirección está encargada de administrar percepciones y deducciones de los trabajadores, así como sus reclutamientos y atenciones sociales en problemas internos en cada adscripción de este sistema.

## **Capítulo IV.- Dirección de Recursos Humanos**

#### 4.1 Dirección De Recursos Humanos

La Dirección de Recursos Humanos es la que se encarga en administrar al personal y elaborar nóminas con sus diferentes impuestos, aplicándolo de manera quincenal o mensualmente, de igual manera se recluta personal capacitado con un buen perfil para la vacante a cubrir, en esta dirección existe un Jefe en cada departamento, y cada uno de estos departamentos está formado por personal especializado para funciones concretas, además de que se establecen medios para la gestión y calidad del personal y la institución, promoviendo equidad e igualdades entre trabajadores.

La gestión del personal del sistema DIF Estatal influye en la estructura del departamento de Recursos Humanos, mostrándolo de la siguiente forma:



**Figura No.7. Organigrama Recursos humanos**

## **4.2 Descripción De Los Departamentos De Recursos Humanos**

### **Departamento De Remuneraciones**

En este departamento se verifica la aplicación de percepciones quincenales de cada trabajador y de acuerdo a su situación laboral, así como la aplicación los descuentos que por Ley, Acuerdos Institucionales y/o individuales con organismos que están relacionados con el sistema; se realiza cada mes la conciliación de plantilla autorizada y funcional, que permita mantener informada a la Dirección de Financieros de las desviaciones que está presentará, se calculan finiquitos cuando existen despidos o renuncias voluntarias, y se elaboran contratos para los trabajadores eventuales. Cuando los trabajadores tienen enfermedades o sufren algún accidente se tramitan licencias médicas, de igual manera se tramitan licencias maternas cuando las trabajadoras están en su etapa final de gestación. Por lo regular estas atribuciones afectan los sueldos de los trabajadores.

#### **Objetivo**

Efectuar el registro y control de los movimientos del personal adscritos al Organismo, realizando las afectaciones y adecuaciones correspondientes a la nómina, a efecto de emitir el pago correcto y oportuno, de acuerdo a la normatividad vigente y tabulador autorizado.

#### **Funciones**

- I. Establecer y controlar un sistema de registro de altas, bajas, transferencias e incidencias del personal, para su aplicación de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes;
- II. Elaborar y dar trámite a las nóminas, recibos o listados de pago a través de depósito bancario, del sueldo quincenal de los trabajadores;
- III. Elaborar y dar trámite de los recibos de honorarios por servicios profesionales y asimilables a salarios;

- IV. Tramitar, controlar y calcular los gastos por concepto de finiquitos por bajas o jubilaciones;
- V. Operar y controlar la permanente actualización de la plantilla del personal adscrito al Organismo, conforme al tabulador de sueldos autorizados;
- VI. Elaborar propuestas laborales, de acuerdo al perfil que requiera el puesto;
- VII. Contratación, elaboración y análisis de los contratos del personal de nuevo ingreso, de conformidad con el catalogo de puestos y lineamientos del tabulador de sueldos autorizados, emitido por la Oficialía Mayor;
- VIII. Integrar y mantener actualizada la información de los expedientes de los trabajadores, responsabilizándose de su guarda, custodia y control;
- IX. Realizar mensual de la conciliación del capítulo 1000;
- X. Tramitar, registrar y controlar los nombramientos, promociones, transferencias, reubicaciones, comisiones, suspensiones, licencias, permisos, permutas y bajas del personal, previa autorización de la Dirección General;
- XI. Atender e informar al personal sobre las posibles irregularidades referentes al pago de sus remuneraciones;
- XII. Expedir las constancias laborales y de ingresos, conforme a la información nominal e historial laboral de los trabajadores;
- XIII. Emitir la información correspondiente a la nomina a las diferentes instancias que lo soliciten;
- XIV. Actualizar el tabulador, conforme a los incrementos autorizados durante el año;
- XV. Realizar la declaración anual de sueldos y salarios de los trabajadores del Organismo;
- XVI. Las demás que le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

## **Departamento de Estímulos y Recompensas**

Los estímulos y recompensas son el reconocimiento que se hace al personal, puede ser de manera monetaria o con días de descanso, la

primera se refleja aplicándola en la nómina en el rubro de estímulo mensual o pagos extraordinarios, estas se obtiene con la puntualidad de asistencia mensualmente, y la segunda se aplica cada cuatrimestre donando días hábiles de descanso, también este departamento controla las incidencias que cause el personal en las adscripciones integradas del DIF como son: faltas, retardos o mal comportamiento del personal. En particular este departamento analiza y comprueba los merecimientos de cada trabajador.

### **Objetivo**

Asegurar la adecuada aplicación de los Programas de Estímulos y Recompensas autorizados por las instancias correspondientes.

### **Funciones**

- I. Aplicar las incidencias de personal que afecten el desempeño laboral conforme al Programa de Estímulos y Recompensas;
- II. Verificar el registro de puntualidad y asistencia para la determinación de los estímulos mensuales correspondientes, para la aplicación de las sanciones, conforme a lo dispuesto en las Condiciones Generales de Trabajo;
- III. Evaluar los formularios y la aplicación de las evaluaciones cuatrimestrales al desempeño laboral;
- IV. Concentrar y procesar los resultados de las evaluaciones cuatrimestrales para la asignación de los estímulos y formulación de las nóminas de los pagos correspondientes a este concepto;
- V. Informar al Director de las sanciones a que se hagan acreedores los trabajadores, y formular las notificaciones correspondientes;
- VI. Llevar el control de las faltas administrativas para determinar la situación laboral del trabajador;
- VII. Controlar y actualizar el padrón de los Servidores Públicos obligados a realizar su Declaración Patrimonial ante la Secretaría de la Contraloría de Gobierno del Estado.

- VIII. Recepcionar y enviar a la delegación del ISSSTE, las actas de verificación de posibles riesgos de trabajo originados de los recorridos de la Comisión de Seguridad y Salud del Organismo;
- IX. Realizar supervisiones periódicas del personal a las áreas adscritas al Organismo;
- X. Expedir, registrar y controlar las credenciales y gafetes de identificación del personal adscrito al Organismo.
- XI. Llevar el control de licencias medica de cada trabajador con la finalidad de dar cumplimiento a lo estipulado por la ley del ISSSTE;
- XII. Asignar y controlar al personal de servicio social, así como expedir los documentos comprobatorios correspondientes;
- XIII. Determinar y evaluar las incidencias que corresponden a un riesgo de trabajo para el control correspondiente;
- XIV. Llevar el control y registro del personal, para la asignación de los estímulos por antigüedad;
- XV. Enviar al departamento de remuneración los reportes emitidos para los descuentos a que se ha hecho acreedor el trabajador, para su descuento correspondiente;
- XVI. Instruir a los responsables de cada área, sobre el control de incidencias del personal;
- XVII. Las demás que le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

## **Departamento de Prestaciones**

En este departamento se procesa y paga sueldos salariales de directores del DIF Estatal, se hace el cálculo de nóminas de estos y sus descuentos correspondientes, remiten al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) los avisos de alta, modificaciones salariales y bajas de los empleados, para que estos puedan hacer uso de las prestaciones, seguros y servicios de ese Instituto.; así como apoyar en las actividades del Departamento de Remuneraciones.

## **Objetivo**

Fungir como enlace y coordinación para el otorgamiento de las prestaciones que tienen derecho los trabajadores del Organismo en el marco de las disposiciones jurídico– administrativas vigentes.

## **Funciones**

- I. Atender las solicitudes de apoyos a que tiene derecho el trabajador de acuerdo a las normas de aplicación correspondientes;
- II. Aplicar el otorgamiento de las prestaciones de acuerdo a las normas de aplicación correspondientes;
- III. Formular los enteros para el pago de las obligaciones contractuales, sindicales y las que determinen las autoridades judiciales;
- IV. Efectuar el control de las afiliaciones y vigencia de derechos, y/o modificaciones ante el ISSSTE;
- V. Establecer una estrecha comunicación con las instancias reguladoras correspondientes;
- VI. Tramitar las tarjetas de nomina electrónica ante la institución bancaria correspondiente;
- VII. Llevar a cabo la distribución de los estados de cuenta del SAR y Fondo de Vivienda de los trabajadores;
- VIII. Elaborar la hoja de servicios de los trabajadores para acreditar su antigüedad ante el Gobierno del Estado, y para los trámites para su jubilación;
- IX. Elaborar estados de cuenta de los adeudos del trabajador cuando estos lo soliciten;
- X. Llevar a cabo el control del otorgamiento de las diversas prestaciones económicas que otorga el ISSSTE;
- XI. Efectuar la transferencia bancaria de sueldos y salarios;
- XII. Efectuar la actualización de las pólizas de seguro de vida de los trabajadores;
- XIII. Realizar la gestión y documentos necesarios para los pagos de obligación del Organismo derivados de la relación laboral;

XIV. Las demás que le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

## **Departamento de Gestión de Calidad**

Este departamento se basa en el desarrollo integral de los trabajadores, la igualdad, así como la erradicación de todo tipo de violencia; para ello observa el acceso a la igualdad de oportunidades laborales, para esto se manejan protocolos de reclutamientos que identifiquen al personal adecuado para cada vacante, esto con el fin de lograr la participación equitativa entre los géneros en los espacios laborales y en la toma de decisiones y coadyuva para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de conflicto laboral.

### **Objetivo**

Desarrollar, promover y aplicar el Programa Anual de Capacitación con base a las necesidades y demandas de las Unidades Administrativas orientado a la superación y mejora continua profesional, así como el reclutamiento y selección del personal del Organismo.

### **Funciones**

- I. Realizar el diagnóstico de detección de necesidades de capacitación y desarrollo del personal en las diferentes Unidades Administrativas del Organismo;
- II. Elaborar el Programa Anual de Capacitación para su revisión y autorización de la Dirección de Recursos Humanos;
- III. Mantener actualizada la plantilla de personal profesional para impartir los cursos (instructores, maestros, conferencistas, entre otros) que se requieran para la capacitación de los servidores públicos;
- IV. Promover oportuna y adecuadamente los cursos, talleres, conferencias o seminarios, con el fin de obtener una mayor participación del personal del Organismo;

- V. Brindar los apoyos técnicos y didácticos a los instructores, para la impartición de los cursos de capacitación;
- VI. Supervisar que los cursos de capacitación y desarrollo de personal se lleven a cabo, conforme al Programa Anual Autorizado, alcanzando con ello el mayor beneficio para el personal;
- VII. Elaborar, expedir y otorgar los reconocimientos a que se hagan acreedores los participantes de los cursos de capacitación;
- VIII. Impulsar y difundir en los distintos niveles del Organismo, las actividades de recreación e integración a los ámbitos laboral y familiar;
- IX. Participar en cursos básicos, conferencias y eventos especiales que tengan como tema central el desarrollo del personal al servicio del Organismo;
- X. Realizar informes de los resultados obtenidos en el Programa de Capacitación;
- Recibir y revisar las solicitudes de empleo y documentación respectiva para alguna vacante;
- XII. Capturar y archivar alfabéticamente las solicitudes de empleo curriculum vitae;
- XIII. Proponer y actualizar las técnicas de evaluación de los exámenes que se aplican a los aspirantes a ingresar al Organismo, para ubicarlos adecuadamente en los puestos que se deban cubrir;
- XIV. Practicar entrevistas a las personas solicitantes de empleo, para validar e incrementar la información obtenida en los exámenes aplicados, así como mantener organizado el archivo de los resultados de los exámenes;
- XV. Organizar y coordinar las actividades de inducción del personal de nuevo ingreso, tendientes a lograr su rápida y eficaz adaptación en el Organismo;
- XVI. Realizar la actualización de la Estructura Orgánica del Organismo;
- XVII. Actualizar el catálogo de puestos del Organismo;
- XVIII. Aplicar examen de selección conforme al perfil solicitado de alguna vacante.
- XIX. Las demás que le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

**Capitulo V.- Función laboral en el Departamento de Remuneraciones en la Dirección de Recursos Humanos.**

## 5.1 Departamento de Remuneraciones

En este departamento se efectúa el registro de cada trabajador de base y confianza o de contrato, puede ser eventual, de asimilados a salarios y/o compensación de este depende la vacante que se está celebrando, también se establecen ciertos requisitos principales para establecer el contrato, como:

- El nivel académico
- Experiencia Laboral relacionada con el puesto
- Edad

Ya establecida la selección se relaciona un tabulador de sueldos que está elaborado por el gobierno estatal de Quintana Roo y se interpreta el sueldo dependiendo del perfil obtenido; este registro es de manera manual, en una serie de libretas y carpetas establecidas para cada trabajador archivándose en distintos archiveros dependiendo el área o dirección donde se contrate.

El control de los movimientos del personal como son faltas son aplicadas conforme a la información que nos hace llegar el departamento de Estímulos y recompensas; y entre otros descuentos y/o prestaciones para el personal, entre otras deducciones es conforme a la información que nos hace llegar el Departamento de Prestaciones que se gestiona en cada adscripción donde exista personal de este sistema, de esta manera se realiza dependiendo las afectaciones y adecuaciones correspondientes a la nómina de la fecha en curso, de acuerdo a la normatividad vigente y tabulador autorizado.

En cuanto al estudio en esta dirección podemos encontrar que tal propósito es remunerar de manera equitativa a los trabajadores, de acuerdo a los lineamientos conforme a la ley y normas establecidas en la institución.

## **Descripción de mis Funciones**

En Septiembre del 2011 inicié mis labores en la Dirección de Recursos Humanos del Sistema DIF Estatal, desde ese tiempo empecé una nueva historia en el campo laboral, donde he empleado diariamente dar el máximo para cumplir con el éxito todas las funciones encomendadas en mi área; teniendo como tal las siguientes funciones conforme a lo establecido en el sistema:

- ✓ III. Elaborar y dar trámite de los recibos de honorarios por servicios profesionales y asimilables a salarios;
- ✓ V. Operar y controlar la permanente actualización de la plantilla del personal adscrito al Organismo, conforme al tabulador de sueldos autorizados;
- ✓ IX. Realizar mensual de la conciliación del capítulo 1000;
- ✓ XI. Atender e informar al personal sobre las posibles irregularidades referentes al pago de sus remuneraciones;
- ✓ XIII. Emitir la información correspondiente a la nómina a las diferentes instancias que lo soliciten;
- ✓ XV. Realizar la declaración anual de sueldos y salarios de los trabajadores del Organismo;
- ✓ XVI. Las demás que le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

Estos servicios no representan ningún costo para los trabajadores del sistema y se realizan con una disposición para el trabajador tratando de aligerar sus trámites correspondientes.

### **Finalidad de mis funciones:**

En este departamento me encargó de los mecanismos administrativos y control del personal de contrato, para operar en forma eficiente el pago de sus remuneraciones, vigilando que las retribuciones de cada empleado correspondan a su categoría, al tabulador de sueldos autorizado y a las

condiciones generales de trabajo, como son de compensación, de asimilables a salarios, de honorarios y/o eventuales. Mensualmente se contratan entre 2 a 3 empleados dependiendo la vacante que este autorizada, primeramente se procesa un oficio para su alta que me hacen llegar al departamento para calcular el pago de este trabajador dependiendo de su fecha de alta, el tipo de personal que se contrate puede tener diferente método de cálculo, esto dependerá del oficio emitido anteriormente, de esta manera mensualmente se entabla una plantilla del personal vigente y el personal contratado que regularmente variará mes por mes, así como puede aumentar el número de trabajadores también puede disminuir, ya que algunas veces renuncian o se despiden por alguna irregularidad ocurrida, y en esas condiciones el pago de cada uno de ellos se modificará a la fecha de su ultimo día de labor. El cálculo y elaboración de la nómina es quincenalmente y tendrá afectaciones cuando existan faltas o algunos descuentos extraordinarios que se causen, a lo antes mencionado, señalaré las principales funcionalidades que realizo:

- ✓ Ofrecer un sistema de información personalizada y detallada de las percepciones y deducciones del personal.
- ✓ Ser preciso en el cálculo de la elaboración de nóminas de eventuales y asimilados a salarios.
- ✓ Emitir la información correspondiente a la nómina a las diferentes instancias que lo soliciten.
- ✓ Conciliación capítulo 1000.

## **5.2 Análisis de las Asignaturas De Formación Profesional Y Su Aplicación En El Área Laboral**

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

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

### **Matemáticas**

Esta materia ha sido esencial en mi área de trabajo, porque por lo general manejo valores de la empresa, como sueldos, subsidio al empleado e impuesto del personal, en la mayoría de los procedimientos al aplicar el nivel salarial.

### **Estadística**

Se utiliza para el análisis e interpretación de reportes de descuentos de los trabajadores, reportes anuales de bajas y altas de los empleados, reportes de las variaciones de sueldos en el transcurso del año y cálculo de ISPT.

Es de gran ayuda ya que nos permite ver la situación en general en la que nos encontramos referente al año anterior.

### **Desarrollo Económico Regional**

Durante este tiempo que llevo laborando en el sistema, me he dado cuenta que día a día nos desenvolvemos en un entorno donde los niveles económicos de los trabajadores son diferentes y cada trabajador tiene su propio estilo de vida. Es por ello que el cálculo de un sueldo para alguna vacante, establecemos el perfil que más se adapte a su economía y/o estilo de vida, por ejemplo: que su domicilio no esté lejos del área de trabajo para ahorrar tiempo y transporte.

### **Área Administrativa.**

#### **Administración**

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

## **Economía y la Empresa**

Nosotros tenemos que justificar el gasto mensual que generamos con los pagos de eventuales, compensación, asimilables y salarios y personal de base y confianza, con ello damos una perspectiva del contexto global de la economía en la cual estamos, así como las principales variables que en el momento surgen y poder dirigir las en el camino correcto.

## **Planeación Estratégica**

Se utiliza para determinar los objetivos y políticas necesarias para incrementar nuestra productividad y rapidez en la elaboración de las nominas y alcanzar el óptimo cumplimiento, de igual manera planear la organización de los perfiles necesarios para el cumplimiento de cada trabajador, de tal manera que se pueda alcanzar un amplio beneficio.

## **Recursos Humanos**

Al inicio de mi contratación lleve un proceso para obtener el trabajo. Se inicio con el reclutamiento, selección, orientación, capacitación y desarrollo. En cada periodo cuatrimestral somos evaluados en el comportamiento y desenvolvimiento en nuestra área de trabajo. Desarrollar actitudes positivas hacia el trabajador y desarrollar autoestima y motivación. Conocer las políticas, cuáles son nuestros derechos y obligaciones como asociados.

## **Conducta del Consumidor**

Básicamente nosotros no tenemos que estudiar el mercado para saber las demandas que tenemos en cada periodo de otorgamiento, lo que si tenemos que estudiar es la frecuencia con la que el trabajador requiere una información, lo que se actualiza profesionalmente, si es eficiente en su trabajo o área laboral, esto nos ayuda para saber si está en condiciones para poder, crecer económicamente con algún cambio de área, incremental su nivel de sueldo o baja definitiva por deficiencia.

### **5.3 Análisis sobre la importancia de la licenciatura de sistemas comerciales y la universidad de Quintana roo**

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

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

La Licenciatura de Sistemas Comerciales nos motiva a realizar una investigación de mercados de manera eficiente, en la que no solo busquemos el bienestar para la empresa.

### **5.4 Experiencia Profesional Personal**

#### **UQROO.**

Durante el estudio en esta máxima casa de estudios, he tenido una buena formación profesional para sobresalir en cualquier área de trabajo, y el haber concluido la licenciatura de Sistemas Comerciales satisfactoriamente en la Universidad de Quintana Roo, crea muchas expectativas positivas a mediano y largo plazo, y una de ellas es poder tener un trabajo digno donde puedas desarrollar todo lo aprendido, ya que como egresado tienes un pensamiento positivo con ganas de triunfar en todo , y otra de ellas es poner en alto el nombre de todos los profesores que te ayudaron a formarte en tu vida estudiantil y que gracias a ellos puedes tener la base del éxito.

## **Departamento De Remuneraciones**

El departamento de Remuneraciones es una pieza con gran importancia para el DIF Estatal ya que en ella se encuentra la organización y administración del personal, así como el pago de percepciones y deducciones de estos. Las funciones que empleé y el trabajo laboral es sólo una parte de todo lo que fluye en este departamento; existen diferentes tipos de personal como son con plaza y de contrato, para el personal de plaza encontramos manejables procesos para el cálculo de nómina, de igual manera las políticas y normas para sus pagos y descuentos ya se encuentran citados de en tabuladores por parte del Gobierno Estatal que rigen para dependencia de gobierno, por otro lado el protocolo para el personal eventual es carente, ya que no se han establecido de manera oficial el cálculo y métodos para su elaboración.

En el departamento de Remuneraciones he tenido una experiencia de gran aprendizaje en el transcurso del tiempo que he laborado, siempre he laborado con el mismo entusiasmo y convicción de realizar las cosas de la mejor forma posible, tratando de formarme como una mejor persona. Es por ello que al realizar alguna actividad trato de realizarla con la misma convicción.

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

## **Protocolo De Nominas De Contrato**

En el DIF encontramos alrededor de 100 trabajadores de contrato, mensualmente se contratan entre 3 a 6 personas, pero se dan de baja entre 1 a 2 personas, al pasar el proceso de reclutamiento y aplicarle la vacante que cubrirá tendemos a calcular el pago de su nómina aplicando los cálculos

correspondientes, enseguida mostramos el primer procedimiento para su cálculo:

- ✓ **Se recibe el oficio para proceder el cálculo de su pago.**



- ✓ Se actualiza de manera manual la tabla de impuestos en Excel para el cálculo del sueldo, este es la primera parte del archivo para el cálculo de impuesto, normalmente se actualiza 2 veces al año, pero este proceso tiene que ser de sumo cuidado ya que si algún dato es incorrecto las

cifras que arrojará no serán las correctas, por lo tanto el sueldo estará mal calculado. Lo siguiente antes mencionado se muestra en la siguiente imagen:

**TARIFA APLICABLE TRIMESTRE 2013, TARIFA MENSUAL.**

**TARIFA PARA I.S.R.**

LIMITE INFERIOR \$	LIMITE SUPERIOR \$	CUOTA FIJA \$	Porciento para Aplicarse Sobre el exced. Del L.I %
496.08	4,210.41	9.52	6.40%
4,210.42	7,399.42	247.24	10.88%
7,399.43	8,601.50	594.21	16.00%
8,601.51	10,298.35	786.54	17.92%
10,298.36	20,770.29	1,090.61	21.36%
20,770.30	32,736.83	3,327.42	23.52%
32,736.84	62,500.00	6,141.95	30.00%
62,500.01	83,333.33	15,070.90	32.00%
83,333.34	250,000.00	21,737.57	34.00%
250,000.01	En adelante	78,404.23	35.00%

Tabla el Crédito al Salario para la Tarifa

**MONTO DE INGRESOS QUE SIRVEN DE BASE PARA CALCULAR EL IMPUESTO**

PARA ING. DE \$	HASTA ING. DE \$	CREDITO AL SALARIO Anual \$
0.01	1768.96	407.02
1768.97	2,653.38	406.83
2,653.39	3,472.84	406.62
3,472.85	3,537.87	392.77
3,537.88	4,446.15	382.46
4,446.16	4,717.18	354.23
4,717.19	5,335.42	324.87
5,335.43	6,224.67	294.63
6,224.68	7,113.90	253.54
7,113.91	7,382.33	217.61
7,382.34	En adelante	0

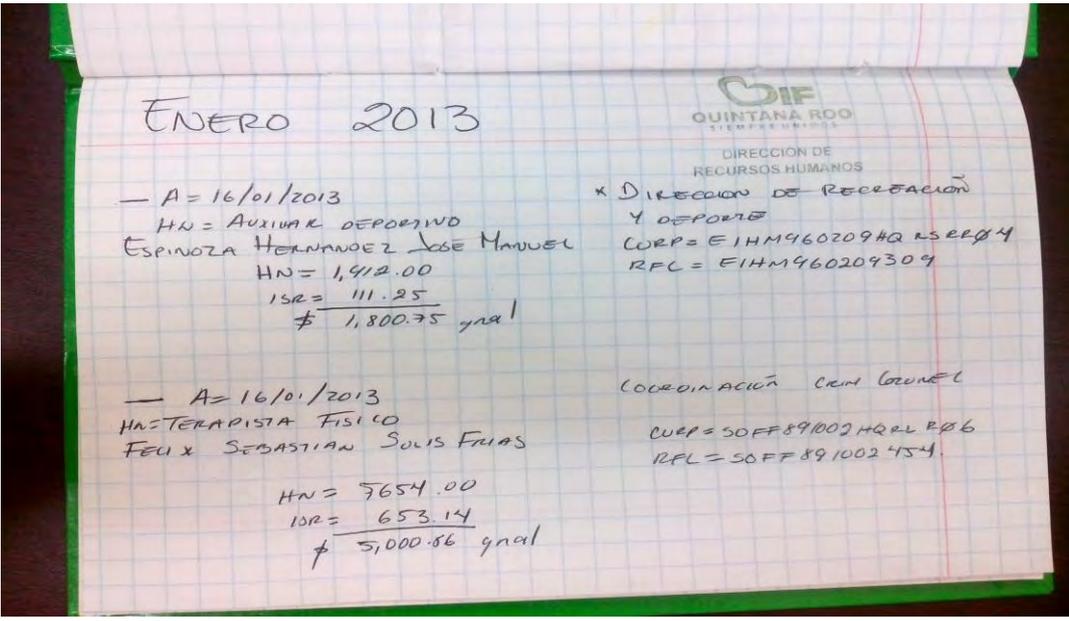
MENSUAL QNAL Hoja1

- ✓ De manera manual se ingresan los datos para hacer el cálculo del impuesto, por ejemplo: si la vacante deja un sueldo de \$ 2,500.00,

tenemos que encontrar la cifra que al restarle el impuesto me de esa cantidad, mostrándolo en la imagen siguiente:

COMISION ESTATAL DE MEJORAS REGULATORIA										
Cálculo Mensual de Sueldos y Salarios										
Qnal 2013	Base	(-) Limite Inf.	Excedente	% s/ exced	Imptos marginal	Cuota fija	Ispt antes de Subsidio	Subsidio para el Empleo	Ispt	Neto
Trabajador :		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	RE
OPCION #1	2,630.00	-496.08	2,133.92	6%	136.57	9.52	146.09	-406.83	-260.74	2,483.91
OPCION #2	2,630.00	-496.08	2,133.92	6%	136.57	9.52	146.09	-406.83	-260.74	2,483.91
OPCION #3 / SE ACERCA A LA CANTIDAD DESEADA	2,648.00	-496.08	2,151.92	6%	137.72	9.52	147.24	-406.83	-259.59	2,500.76
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	
		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	

✓ Después de este procedimiento tendremos que resguardar los datos del trabajador y el sueldo calculado en la libreta de notas, por si en algún caso el archivo se borra o se daña, en la siguiente imagen mostramos un ejemplo:





#### **5.4.1 Finalidad De Nominas De Contrato En Base a la Experiencia Laboral**

En el proceso de formación laboralmente siempre surgirán pormenores y aciertos, cuando sucede eso ganamos algún tipo de aprendizaje nuevo y lo guardamos en nuestro conocimiento, ese aprendizaje por más mínimo que parezca es de gran utilidad a la hora que surge otro inconveniente similar al sucedido anteriormente, esto es una base que día con día te forma, necesariamente tienes que pasar por este proceso para poder saber si eres capaz de caminar en el sendero de lo correcto y tener la capacidad de resolver nuevos retos en el camino laboral. Periódicamente nacen nuevos retos y necesidades, donde conjuntamente con los supervisores se diseñan estrategias para enfrentar correctamente y así colaborar con el logro de las metas y no fracasar en las cosas que realizamos y poder alcanzar el objetivo trazado.

El propósito de esta monografía es mostrar métodos que agilicen la elaboración del cálculo de la nómina y sus consiguientes, por esta razón y determinando el conocimiento adquirido durante esta estancia, se agregaron nuevas funciones para el protocolo de los recibos del personal de contrato.

#### **Primera Finalidad con Excel en Word.**

En primera parte me atreví a complementar el uso de tablas de Excel en las hojas de Word en cada recibo para no tener fallas a la hora de calcular el sueldo de cada trabajador de contrato, estos movimientos se empezaron a aplicar a principios de año 2014, manteniendo los primeros pasos del protocolo, como mencionaremos a continuación:

- ✓ Se recibe el oficio para proceder el cálculo de su pago.



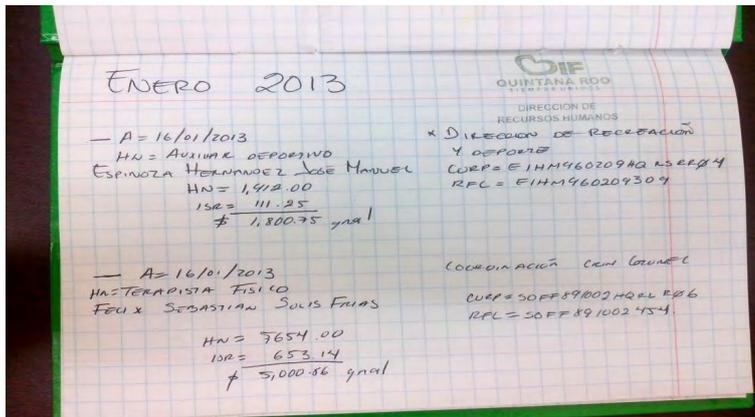
- ✓ Se actualiza de manera manual la tabla de impuestos en Excel:

TARIFA APLICABLE TRIMESTRE 2013, TARIFA MENSUAL.			
TARIFA PARA I.S.R.			
LIMITE INFERIOR \$	LIMITE SUPERIOR \$	CUOTA FIJA \$	Porciento para Aplicarse Sobre el exced. Del L.I %
496.08	4,210.41	9.52	6.40%
4,210.42	7,399.42	247.24	10.88%
7,399.43	8,601.50	594.21	16.00%
8,601.51	10,298.35	786.54	17.92%
10,298.36	20,770.29	1,090.61	21.36%
20,770.30	32,736.83	3,327.42	23.52%
32,736.84	62,500.00	6,141.95	30.00%
62,500.01	83,333.33	15,070.90	32.00%
83,333.34	250,000.00	21,737.57	34.00%
250,000.01	En adelante	78,404.23	35.00%

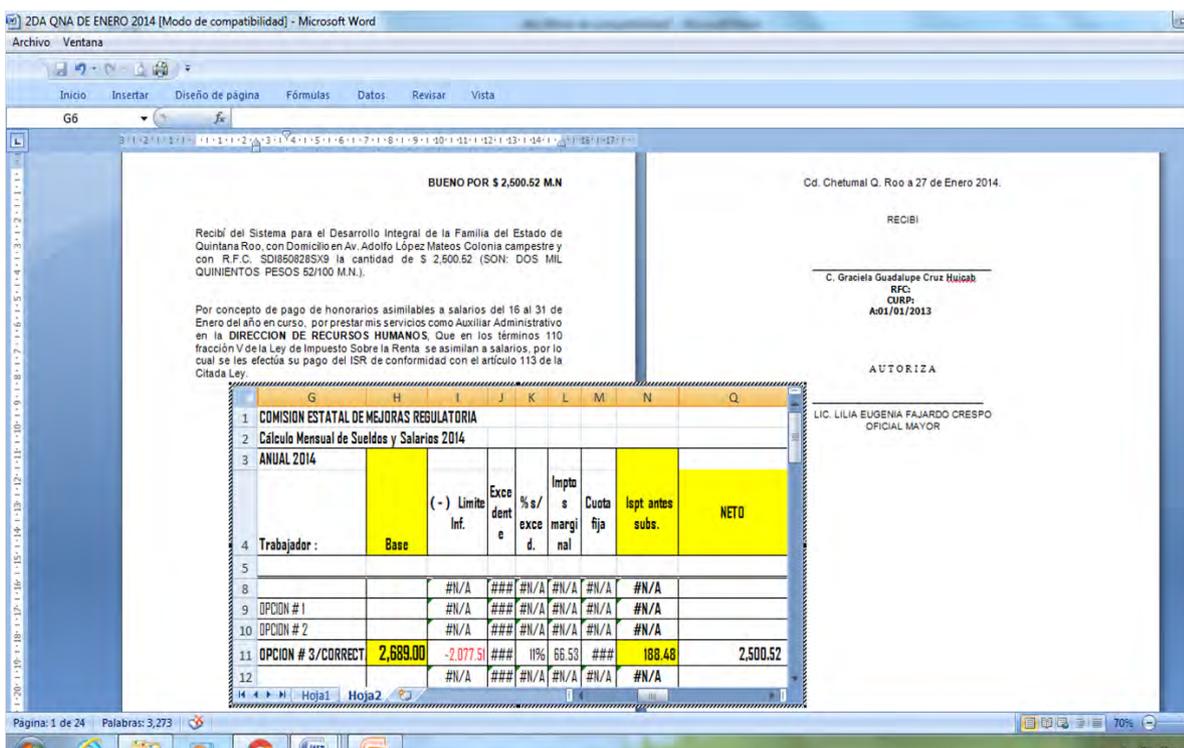
MONTO DE INGRESOS QUE SIRVEN DE BASE PARA CALCULAR EL IMPUESTO			
PARA ING. DE \$	HASTA ING. DE \$	CREDITO AL SALARIO Anual \$	
0.01	1768.96	407.02	
1768.97	2,653.38	406.83	
2,653.39	3,472.84	406.62	
3,472.85	3,537.87	392.77	
3,537.88	4,446.15	382.46	
4,446.16	4,717.18	354.23	
4,717.19	5,335.42	324.87	
5,335.43	6,224.67	294.63	
6,224.68	7,113.90	253.54	
7,113.91	7,382.33	217.61	
7,382.34	En adelante	0	

- ✓ Se resguardar los datos del trabajador y el sueldo calculado en la libreta de notas.



- ✓ Se anexan las tablas de Excel en las Hojas de Word que son los archivos de recibos para el pago de los trabajadores (1). Para cada recibo será una tabla de Excel que tendrá una pestaña con la Tabla de cálculo y otra pestaña los datos de la percepción quitándole el impuesto(2), como sabemos en las tablas de Excel se pueden lindar con diferentes archivos o pestañas jalando los valores determinados para realizar la formula en la base de datos y visualizarla automáticamente como veremos en las siguientes imágenes:

1.



## 2.

BUENO POR \$ 2,500.52 M.N

Recibi del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, con Domicilio en Av. Adolfo López Mateos Colonia campestre y con R.F.C. SDI850828SX9 la cantidad de \$ 2,500.52 (SON: DOS MIL QUINIENTOS PESOS 52/100 M.N).

Por concepto de pago de honorarios asimilables a salarios del 16 al 31 de Enero del año en curso, por prestar mis servicios como Auxiliar Administrativo en la DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, Que en los términos 110 fracción V de la Ley de Impuesto Sobre la Renta se asimilan a salarios, por lo cual se les efectúa su pago del ISR de conformidad con el artículo 113 de la Citada Ley.

	A	B	C	D
1	HN	\$2,689.00		
2	ISR	188.48		
3	<b>TOTAL NETO</b>	<b>\$2,500.52</b>		
4				
5				
6				
7				
8				
9				

En esta pestaña se encuentra la tabla de calculo de la imagen anterior, que esta ligada con el resultado que se muestra en la pestaña de la hoja 1

Cd. Chetumal Q. Roo a 27 de Enero 2014.

RECIBI

C. Graciela Guadalupe Cruz Huicab  
RFC:  
CURP:  
A:01/01/2013

AUTORIZA

LIC. LILIA EUGENIA FAJARDO CRESPO  
OFICIAL MAYOR

## Primera Finalidad con Excel en Word

BUENO POR \$ 2,500.52 M.N

Recibi del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, con Domicilio en Av. Adolfo López Mateos Colonia campestre y con R.F.C. SDI850828SX9 la cantidad de \$ 2,500.52 (SON: DOS MIL QUINIENTOS PESOS 52/100 M.N).

Por concepto de pago de honorarios asimilables a salarios del 16 al 31 de Enero del año en curso, por prestar mis servicios como Auxiliar Administrativo en la DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS, Que en los términos 110 fracción V de la Ley de Impuesto Sobre la Renta se asimilan a salarios, por lo cual se les efectúa su pago del ISR de conformidad con el artículo 113 de la Citada Ley.

HN	\$2,689.00
ISR	188.48
<b>TOTAL NETO</b>	<b>\$2,500.52</b>

Cd. Chetumal Q. Roo a 27 de Enero 2014.

RECIBI

C. Graciela Guadalupe Cruz Huicab  
RFC:  
CURP:  
A:01/01/2013

AUTORIZA

LIC. LILIA EUGENIA FAJARDO CRESPO  
OFICIAL MAYOR

El procedimiento de nómina anterior tuvo un resultado positivo por la rapidez que causaba a la hora de procesarlo, al inicio de la operación se tuvo que utilizar varias semanas para anexar las tablas en las hojas de Excel calculando el sueldo de cada trabajador, teniendo en cuenta que para el 2014 eran más de 100 empleados de contrato, pero al concluir el procedimiento se comprobó que se utilizaban menos días para el cálculo de estos, ya que tardábamos 7 días hábiles para aplicarlo, y después de modificar el método se redujo a 3 máximo 4 días hábiles.

### **Segunda Finalidad con el Software para el cálculo de Nomina**

En el transcurso de la experiencia laboral fui analizando métodos prácticos para agilizar el protocolo para la elaboración de nómina, después de poner en práctica los anexos de tablas de Excel a las hojas de Word me quedo la incertidumbre de encontrar un procedimiento aún más cómodo, entonces a finales del 2014 investigando los Software del personal de plaza fija y con información obtenida con el ingeniero que hace la instalación en los equipos de cómputo, emprendí a causar una propuesta para ingresar al personal de contrato en dicho software, modificando algunos patrones y valores para adecuar los datos de estos trabajadores de contrato, mostrándolo de la siguiente manera:

- ✓ Se crea una plantilla de todos los trabajadores de contrato, los valores que se obteniendo son datos personales, principalmente RFC y CURP:

PLANTILLA PERSONAL DE CONTRATO 2013 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

G18 CACD760629MQRNRL01

ADSCRIPCION	PUESTO	APELLIDOS PATERNO	APELLIDOS MATERNO	NOMBRE	NOMBRE	CURP	R.F.C	ALTA	HN	ISR	TOTAL
ADULTO MAYOR	AUX. TRAB. SOCIAL	Manrique	Malo	Alondra	Patricia	MAMA890815MQRNLL05	MAMA890815-RFA	16/02/2011	3,821.00	320.45	3,500.55
ASILO	ENFERMERA	Cabrera	Dominguez	Patricia		CADP910903MCCBMT06	CADP910903-KY4	16/05/2012	1,912.00	111.35	1,800.65
ASILO	ENFERMERA	Dominguez	Santos	Eva		DOSE841222MQRMN00	DOSE841222-K12	16/05/2012	1,912.00	111.35	1,800.65
CANCUN	ASIST. DE ODONTOLOGIA	Rojas	Rivas	Grisel		RORG840514MDFJVR03	RORG840514-	01/09/2010	2,689.00	188.48	2,500.52
CANCUN	GUARDIA	Alvarez	de la Cruz	Rosalino		AACR720903HTCLR906	AACR720903-L00	01/05/2010	2,128.00	127.44	2,000.56
CANCUN	GUARDIA	Encalada	Mena	Mario	Oliverio	EAMM730119HYNNR07	EAMM730119-AZ1	01/05/2010	2,128.00	127.44	2,000.56
CANCUN	GUARDIA	Perez	López	Roberto		PELR780206HPLRPB09	PELR780206-C12	01/05/2010	2,128.00	127.44	2,000.56
CANCUN	PROMOTOR INF.	Trinchan	Espinosa	Diana Josselin		TIED900217MQRSSN06	TIED900217945	01/01/2013	2,689.00	188.48	2,500.52
CANCUN	INTENDENTE	Ruiz	Morales	José	Ramón	RUMR791104HTCZRM07	RUMR791104-	01/09/2010	2,963.00	218.29	2,744.71
CANCUN	AUX. ADMINISTRATIVO	Romero	Diaz	Rosa	Elena	RODR840717MYNMZ509	RODR840717TR7	01/10/2012	3,250.00	249.52	3,000.48
CENDI I	ASISTENTE EDUCATIVA	Matu	Ancona	Bianca	Estela	MAAB891021MQRNLL01	MAAB891021HD1	15/10/2012	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI I	ASISTENTE EDUCATIVA	Castelo	Branco Linhares Mota	Pollyanna		MOC811003MNETSL03	MOC811003-LY0	01/06/2012	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI I	ASISTENTE EDUCATIVA	Avila	Rodriguez	Maria	de Jesus	AIRJ870226MTSVDS11	AIRJ870226-UJ8	01/06/2012	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI I	ASISTENTE EDUCATIVA	Aguilar	Courtenay	Sharely	de Jesus	AUCS870408MQRGRH04	AUCS-870408-IM4	17/09/2012	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI I	DILIGENCIERO	Lanz	Olivera	Ricardo		LAOR770731HQRNLC09	LAOR-770731-MZA	17/09/2012	1,912.00	111.35	1,800.65
CENDI I	INTENDENTE	Canul	Cruz	Dulce	Maria	CACD760629MQRNRL01	CACD760629C10	01/11/2012	1,300.00	72.18	1,227.82
CENDI I	ASISTENTE EDUCATIVA	Mendoza	Lopez	Carmen		MELC750508MCSNPR03	MELC750508L95	01/07/2012	1,300.00	72.18	1,227.82
CENDI II	ASISTENTE EDUCATIVA	Darza	Escobedo	Claudia	Margarita			01/07/2012	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI II	ASISTENTE EDUCATIVA	Pacheco	Oliva	Mayra Irene		PAOM940617MQRCLY03	PAOM-940617	08/01/2013	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI II	ASISTENTE EDUCATIVA	Diaz	Gonzalez	Ablene		DIGA920706MQRZNB03	DIGA-920706	13/09/2012	2,128.00	127.44	2,000.56
CENDI II	COCINERA	Velazco	Sanchez	Sara		VESS760515MCSLNR06	VESS760515-TQ4	01/06/2012	1,912.00	111.35	1,800.65
CENDI II	COCINERA	Zambrano	Lucio	Bianca	Ines	ZALB820331MDGMCL05	ZALB820331-L52	25/08/2011	1,912.00	111.35	1,800.65
CENDI II	COCINERA	Mendez	Lozano	Rosaura		MELR700807MCCN2511	MELR70080721A	19/03/2013	1,912.00	111.35	1,800.65
CIUDAD	MASTRA DE INFORMATICA	Gomez	Bustillos	Nayeli	Lorena	GOBN780926MQRMSY07	GOBN780926-4H2	16/07/2008	2,689.00	188.48	2,500.52
CIUDAD	INTENDENTE	Castillo	Aguilar	Carlos	Alberto	CAAC711002HYNSGR01	CAAC711002-IF2	19/09/2012	1,300.00	72.18	1,227.82
CLUB 3EDAD	AUX. ADMINISTRATIVO	Morales	Arcos	Abel		MOAA870525HTCRRB03	MOAA870525-EP0	11/05/2012	1,912.00	111.35	1,800.65
CLUB 3EDAD	COCINERA	Ramos	Alarcon	Luz	del Carmen	RAAL730624MVMZL204	RAAL730624-527	07/05/2012	1,698.00	97.65	1,600.35
CLUB 3EDAD	MST. DE MANUALIDADES	Tun	Cab	Iberli	Del Rosario			01/07/2013	630.00	29.30	600.70
COZUMEL	MEDICO GENERAL	Reyes	Gonzalez	Antelmo		REGA590626HGRYNN03	REGA590626-BM6	16/05/2011	5,663.00	662.43	5,000.57
CRIQ	CHOFER	Poot	Cruz	Audomaro		POCA660907HQRTD07	POCA660907-MU6	06/09/2011	1,912.00	111.35	1,800.65
CRIQ	CHOFER	Andrines	Ancheyta	Wilbeet		AIAB831003SHCSML05	AIAB831003-7A4	04/06/2012	1,912.00	111.35	1,800.65

- ✓ Creado el prototipo del Software, se ingresan los datos correspondientes de la plantilla elaborado con los datos del personal de contrato:

Copia de NOMINAS 4 - nominas

D.I.F. ARCHIVO DE DATOS DE EMPLEADOS 10/03/2016

Num 4110 ]  
 NOM: [TRINCHAN ] [ESPINOSA ] [DIANA JOSSELIN ]

R.F.C.: [TIED-900217] [945] FIL. ISSSTE...: [ ]  
 N.S.S.: [ ] SEXO: [F] HIJOS: [ ] VIDA CARA.: [N]  
 NOMINA: [32] SINDICALIZADO: [ ] ALTA DIF: 01/01/2013 ALTA QUINQ: [01/01/2013]  
 C.U.R.P.: [TIED900217MQRSSN06] AHORRO SOLIDARIO: [0.00] TRANSPORTE...: [ ]  
 DEPARTAMENTO.: [REPRESENTACION CANCUN ] % PENS. ALTM: [0] [ 0.00 AVT [ ]  
 email: asim.sal\_ingproprios2013@outlook.com  
 TIPO.: [ ] NIVEL.: [ ] CATEGORIA: [PROMOTOR INF. COMUNI] [ ]

SUELDO.....: [ 2,689.00] ASEG.HID...: [ 0.00] VIV.Y TRA.: [ 0.00]  
 COMPENSACION: [ 0.00] COMP.P.S.E.: [ 0.00] VIVIENDA.: [ 0.00]  
 CANASTA.....: [ 0.00] PAGOMATICO: [S] TRANSP...: [ 0.00]  
 DESPENSA....: [ 0.00] CUENTA.....: [ ]

Encuentra Siguiente Previo Modifica Alta Baja Recupera Fin

Premitira hacer modificaciones

La finalidad de esta base de datos es dejar la libreta de notas y procedimientos en hojas de Excel o Word en el pasado, obteniendo el control total del sistema aplicando los valores de cada trabajador, pero se tiene una gran visión para cuando esté concluido el Software.

## Conclusiones

Un reto actual al que nos enfrentamos como egresados, es trasladar el conocimiento y la practica entendida durante la vida universitaria a diferentes empresas, organizaciones o sectores públicos, comúnmente rechazan los conocimientos frescos de los universitarios, algunas razones son porque no son consientes de la necesidad y los beneficios que aportarían, o consideran que requieren una formación larga, con experiencia y mayor edad, sin embargo el conocimiento adquirido en la especialidad abre diferentes alternativas para las diferentes funciones a desempeñar, la agilidad que se desarrolla es indispensable con el propósito de entender nuevas alternativas y crear toma de decisiones productivas que serán eficaces para cada sector público.

Hace aproximadamente 60 meses inicie mi vida laboral en este Sistema DIF Estatal, al principio fue algo complicado porque todo era nuevo, la forma de trabajar, la manera de presentar el trabajo, la evaluación que te daba el jefe y por supuesto la valoración que tenías al concluir tu trabajo, realmente era más el miedo de aprender qué de trabajar, pero gracias al buen trabajo que realiza la universidad para hacernos crecer como profesionistas pude aplicar mis conocimientos y mejorar nuevas formas para realizar el trabajo en oficina. El largo procedimiento que se elaboró sirvió para mejorar las funciones que realizaba en el departamento de Remuneraciones, para mejorar este sistema tuve que perfilar detalladamente los datos para cada valor, investigar en cada expediente los datos requeridos para cubrir cada espacio correspondiente, es más fácil actualizar, ingresar y obtener los datos de cada trabajador, ya que este sistema imprime de manera ordenada o por área un concentrado de los trabajadores, actualmente este sistema está en proceso ya que aún tiene inexactitudes en cuanto al título de los patrones, un ejemplo es el patrón de "Sueldo" ya que ese título es para el personal de plaza fija así como se muestra en la imagen anterior, en la cual debería ir el patrón "Asimilables y salarios", pero esto son uno de los pocos detalles que le falta concluir a este increíble sistema que ayudará a ser más eficiente en tiempo y espacio la nómina para el cálculo de los trabajadores de contrato.

- **Recomendaciones.**

## **DIF Estatal.**

Durante la etapa laboral que obtuve en esta dependencia fui desarrollándome poco a poco profesionalmente para obtener la información y recurso necesario a la hora de ejercer mi cargo, emprendí a obtener los conocimientos leyendo manuales, tomando cursos internos por parte del DIF y leyendo libros para el cálculo de sueldos, de igual manera absorbí conocimiento otorgados por parte de mis compañeros de trabajo para poder realizar de manera eficiente y eficaz el trabajo ejercido, de este modo pude notar ciertas circunstancias que ayudaron al perfeccionamiento de las funciones que me encomendaron, cada día que pasaba iba fortaleciendo la capacidad para poder elaborar métodos prácticos para obtener resultados concretos durante mi trabajo, pero cabe señalar que existen otras formas más prácticas para que esas funciones sean más precisas y prácticas, de tal manera que menciono algunas recomendaciones:

- ✓ Realizar de manera oportuna el trámite de alta para el trabajador en el departamento de Gestión y Calidad, para pasarlo a este departamento en tiempo y forma y poder realizar el pago oportuno del trabajador, ya que regularmente este proceso atrasa el cálculo y el pago del trabajador.
- ✓ Definir los parámetros en el tabulador de sueldos para obtener los sueldos del personal de contrato, ya que el tabulador en existencia es para personal de plaza y de ahí se analiza el pago del puesto para el de contrato, pero se podría crear uno específico para los de personal.
- ✓ Tomar cursos para la utilización de sistemas de software para el cálculo de nominas, ya que el personal que maneja estos sistemas tiene el conocimiento básico, pero no estaría de más tener altos conocimientos para poder manipular mejor el programa y obtener mejores beneficios al momento que se necesiten, ya que regularmente cada contratiempo que

sucede se tiene que localizar al ingeniero encargado de instalar estos programas y muchas veces pasan días para que los resuelva, cuando la resolución debería ser en el momento.

- ✓ Y por ultimo seguir aplicando el cálculo de estos trabajadores y base de datos en Software, además de que se incluyan todos los trabajadores de contrato, para que el trámite de pago de sus remuneraciones sea precisa y con tiempo, y también las plantillas y movimientos se puedan visualizar e imprimir rápidamente en el momento que se requieran.

## **Sistemas Comerciales**

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, de esta manera puedo determinar que logre concluir mis objetivos durante el tiempo establecido, y proceder con la aplicación de métodos de trabajos que establecí para el mejoramiento del cálculo de de nomina para el personal de contrato.

Por otra parte durante mi experiencia laboral he notado la dificultad que como egresado tenemos a la hora de fungir con nuestras labores y no necesariamente porque carecemos de conocimientos en los procedimientos para realizarlo o porque fuimos malos estudiantes, simplemente existen alternativas que podemos considerar antes de salir de la carrera, para estar mejores preparados para la vida real laboral, y me atrevo a mencionar una que en lo particular considero importante:

- ✓ Personalmente considero que sería factible para la carrera de Sistemas Comerciales introducir capacitación para estudiantes en algunas empresas de la ciudad, podemos explicarlo como prácticas profesionales y/o cursos para atender a clientes, en donde podamos entablar conversación interpersonal, estudiar su comportamiento y por lo siguiente estudiar el nuestro, podríamos de esta manera quitarnos el temor de estar frente al público en general, ya que muchas veces salimos con temores a cómo reaccionar enfrente de los clientes o el saber cómo poder atender las necesidades que resultaran de estas personas. En lo particular consideraría, que estas prácticas sean en empresas comerciales que se puedan asociar con la UQROO, empresas que tengan departamentos para el área de ventas y de atención a clientes, también podríamos irnos en el ámbito de merchandising visual ya que algunos estudiantes se orientan a esos estudios y de esta manera poder salir mejores preparados en conocimientos y actitudes hacia cualquier contrariedad que se nos situé en algún momento.

## **Bibliografía.**

1. Gobierno Del Estado Libre Y Soberano De Q. Roo, 15 De Enero De 1985. Poder Legislativo: Decreto Número: 18. Ley Orgánica Del Sistema Para El Desarrollo Integral De La Familia Del Estado De Quintana Roo. Cd. Chetumal, Q. Roo, Méx, Número 1 3ª Época Tomo V
2. Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, Mayo 1999. Creación de la Universidad de Quintana Roo, Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.
3. Recursos Humanos, Junio 2001. Análisis y Descripción de Puestos.
4. Gobierno del Estado de Quintana Roo, Septiembre 2015. Sistema para el Desarrollo Integral del Estado de Quintana Roo, Organigrama Estructural. Parte I.
5. Gobierno del Estado de Quintana Roo, Septiembre 2015. Sistema para el Desarrollo Integral del Estado de Quintana Roo, Organigrama Estructural. Parte II.
6. Gobierno del Estado de Quintana Roo, Septiembre 2015. Sistema para el Desarrollo Integral del Estado de Quintana Roo, Organigrama Estructural. Parte III.
7. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes DIF Nacional, abril 2015, talleres Gráficos de México, México D.F.
8. Stephen P. Robbins, Mary Coulter, Administración, Editorial Prentice Hall, México, 6ta. Edición.
9. Adalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial Mc Graw Hill, 5ta. Edición.
10. Texto y Comentarios Comisión Fiscal 2013-2015, mayo de 2015, LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA 2015, 11ª edición.
11. LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y LA PROTECCIÓN AL AMBIENTE, 28 de enero de 1988. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación, TEXTO VIGENTE.

12. Director Técnico: Alejandro García Millán, Consilium, Enero 2010. Instituto de Enseñanza Tributaria.
13. Expositor C.P.C y M.I. Miguel Chamlaty Toledo, 25 y 26 de Marzo de 2009. Curso-Taller Análisis Integral de la nomina.
14. Reglamento de condiciones generales de trabajo. 14 de septiembre 1984. Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo, Chetumal, Q.ROO.
15. Memoria de Cálculo de ISO, 2003, conceptos de percepciones y deducciones en el sistema de nomina, Chetumal quintana roo
16. Claudia Ivette Soto Pineda, del 24 al 28 Octubre 2011, Libro seminario de Armonización contable M.D.F., Chetumal Q. ROO.
17. Junta Directiva DIF estatal, 2004, Manual de Organización del sistema DIF.
18. Tabulador de sueldos de gobierno del estado de Quintana ROO, 2015.
19. Junta Directiva DIF estatal, 2015. Tabulador de sueldos de DIF Estatal de Quintana Roo.
20. Hernández, Sergio. (1994) "Introducción a la Administración" Editorial McGraw-Hill.
21. Stanley A. Brown, Administración de las Relaciones con los Clientes, editorial Oxford University Press, 2001.
22. Miltiades Chacholiades, Economía Internacional, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición.
23. Philip Kotler, Gary Armstrong, Fundamentos de Mercadotecnia, Editorial Prentice Hall, México, 4ta. Edición.

### Referencias Virtuales:

24.Universidad de Quintana Roo	<a href="http://www.uqroo.mx">www.uqroo.mx</a>
25.Biblioteca Santiago Pacheco Cruz	<a href="http://www.dzibanche.biblos.uqroo.mx">www.dzibanche.biblos.uqroo.mx</a>
26.DIF Estatal	<a href="http://www.dif.qroo.gob.mx">www.dif.qroo.gob.mx</a>
27.Secretaría de Economía	<a href="http://www.economia.gob.mx">www.economia.gob.mx</a>
28.Gobierno del Estado de Quintana Roo	<a href="http://www.qroo.gob.mx">www.qroo.gob.mx</a>
29.Tarifas Para El Cálculo De Los Pagos Provisionales 2007 A 2015	<a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a>
30.Instituto de Enseñanza Tributaria	<a href="http://www.consilium.com.mx">www.consilium.com.mx</a>