



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para Obtener el Grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTAN

Billy Jean Peña Sosa

SUPERVISORES

Dr. Salvador Ramos Téscum
M.C. Edith Navarrete Marneou
M.C. Edgar Alfonso Sansores Guerrero

Chetumal, Quintana Roo, 2009

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

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

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

SUPERVISOR : _____
Dr. Salvador Ramos Téscum

SUPERVISOR : _____
M.C. Juana Edith Navarrerete Marneou

SUPERVISOR : _____
M.C. Edgar Alfonso Sansores Guerrero

Chetumal, Quintana Roo, Mayo de 2009

ÍNDICE

CONTENIDO

Agradecimientos
Introducción

Capítulo 1

- 1.1 Fundamentos**
- 1.2 Perfil de la carrera de Sistemas Comerciales**
- 1.3 Perfil del aspirante y el egresado**
- 1.4 Actividad profesional**
- 1.5 Plan de estudios**
- 1.6 Conclusión**

Capítulo 2

- 2.1 El estado de Quintana Roo**
- 2.2 El municipio de Othón P. Blanco**
- 2.3 Descripción general de las funciones de las áreas del Ayuntamiento**
- 2.4 Organización y estructura de la administración municipal**
- 2.5 Naturaleza y objetivo de la oficialía mayor**
- 2.6 La oficialía mayor y su encuadre municipal**
- 2.7 Conclusión**

Capítulo 3

- 3.1 El desarrollo Organizacional y la gestión pública**
- 3.2 Concepto, definiciones, objetivos y características del desarrollo organizacional**
- 3.3 Importancia y necesidad del desarrollo organizacional**
- 3.4 La gestión municipal**
- 3.5 La modernización administrativa**
- 3.6 Resultados de la experiencia laboral**
- 3.7 Conclusión**

Conclusiones Generales

Bibliografía

Glosario de términos

AGRADECIMIENTOS

Estoy convencido que en esta vida lo más importante es cerrar ciclos, y concluir este trabajo significa en mi vida precisamente eso una conclusión, un desenlace.

Es complicado agradecer pero es necesario, porque hay tanta gente que me enseñó, aportó, colaboró, me dio la mano en momentos difíciles, brindamos por las alegrías, sufrimos con los exámenes y los largos trabajos de investigación, nos divertimos, confieso que hasta de aquellos maestros de los cuales me queje durante toda la carrera aprendí mucho, empieza la lista:

A mi madre por encima de todas las cosas la mujer que hizo posible todo y eso es mucho, ella sola con su esfuerzo me saco adelante y no fue fácil, por eso siempre serás por mucho mi ejemplo de fortaleza, te AMO.

A Jessica Andreína el ser que llegó a mi vida cambiando la perspectiva de todo, haciéndome conocer mucho de mí a través de ella, reconociendo en sus ojos lo mucho que la quiero y que cada logro mío es también de ella.

A Milagros mi esposa, la mujer que logro entrar en mi vida de repente, haciéndome crecer como hombre y persona, se que el amor existe gracias a ti, porque eres mi nueva familia, y el complemento que siempre espere encontrar, gracias a ti por tu empuje y decisión, te admiro mucho eres una gran mujer y excelente profesionista, Te Amo.

A mi padre por que existió y que ahora en paz descanse.

A todos mis compañeros y amigos de la Universidad sin ustedes esto no hubiera sido grande y sobre todo tan divertido, que buenas fiestas las mejores sin duda.

A mis maestros muchas gracias a todos, aprendí mucho de cada uno como persona y como profesionales: Harald, Nancy, Víctor Salgado, Sánchez Hidalgo, Palemón, Kempis, Javier España, Eduardo Muñoz, Andrés Alcocer y a todos los demás que no son menos importantes pero que la memoria con los años ya falla.

Mención especial a mis asesores: Dr. Salvador Ramos estoy eternamente agradecido de todo su apoyo, sin usted este ciclo no hubiera concluido, es un excelente maestro y amigo.

Edith y Edgar muchas gracias por formar parte de este esfuerzo, sin sus aportaciones y correcciones no hubiera concluido nunca.

A una persona que marco mi vida en muchos sentidos, de quien aprendí a querer la función pública, a reconocer los esfuerzos y la institucionalidad, pero sobre todo quien me dio la primera oportunidad en la administración municipal y no sólo me hizo sentir su colaborador sino parte de su familia, Cora Amalia.

A Dios, el maestro, el único y el principal sin él no hay camino.

Y a todos los que a lo largo de este período de mi vida han estado, caminando y siendo partícipes de mis triunfos y fracasos.

Gracias.

INTRODUCCIÓN

De aquí sale la luz con su lenguaje
a enriquecer el campo y la ciudad,
cada paso es un don de libertad,
cada obra una flor en el paisaje.

Himno Universidad de Quintana Roo,

Letra: Lic. Agustín Labrada Aguilera.

Música: Lic. Raúl E. Cabrera Álvarez

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

Poder estudiar en la Universidad de Quintana Roo fue un privilegio y como tal se tiene que enaltecer.

Elegir la carrera de Sistemas Comerciales fue un proceso sencillo, en primera instancia revise la carga de materias y creo que la diversidad de las mismas fue lo que más me atrajo, ya que tiene materias como marketing y publicidad, pero también materias financieras y administrativas, de ahí la posibilidad de desarrollarse en ámbitos laborales distintos.

En el presente trabajo plasmo mi experiencia laboral y como desarrollé los conocimientos recibidos en la Universidad, tratando de dar un enfoque siempre hacia la mejora continua y la calidad en los procesos.

En un entorno, cada día más competitivo y cambiante, los ciudadanos exigen una mayor cercanía, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, por

ello, la Administración Pública ha de esforzarse por satisfacer mejor sus necesidades y requerimientos, e incluso anticipándose a los mismos.

Modernización significa adaptación al entorno. Un entorno sometido a permanente cambio en el que surgen nuevos retos y expectativas. Por tanto, el concepto de modernización es aplicable a cualquier tipo de organización, pública o privada, si bien podemos definirlo en el contexto de las Administraciones Públicas y la Administración Local en particular, como la transición de un sistema burocrático a otro de gestión, capaz de definir objetivos, optar por la mejor forma de alcanzarlos y evaluar los resultados obtenidos.

Así, la modernización debe entenderse como transformación, desde una perspectiva organizativa y cultural y la modernización administrativa, por lo tanto, deberá entenderse como el mejoramiento, aprovechamiento o implementación de elementos (humanos, materiales, tecnológicos y/o financieros), con el único fin de brindar un servicio eficiente y de calidad.

De manera determinante el estudiar la carrera de Sistemas Comerciales me dio los suficientes conocimientos para aplicarlos en el ejercicio profesional, ya que la práctica no fue fácil pero las bases estaban ahí, ahora lo importante era demostrar que se podían aplicar de forma correcta.

La función que desempeñe y que sirvió de base a este proyecto profesional fue la labor desempeñada en el Ayuntamiento de Othón P. Blanco como Oficial Mayor durante el trienio 2005-2008.

La administración municipal es sumamente dinámica y exigente ya que las jornadas suelen ser agotadoras y sin horario, además el período de tres años resulta realmente corto para la planeación a mediano o largo plazo por lo que la exigencia de dar resultados a corto plazo resulta una carrera contra reloj.

Para lograr aterrizar los diversos proyectos y programas se requiere de que todas las áreas municipales tomen acciones inmediatas en cada uno de los ámbitos que le competen, por lo que una herramienta importante para esto es la teoría del Desarrollo Organizacional, una institución que tiene tareas tan diferentes y ofrece servicios especializados en distintas áreas, requiere contar con una administración sólida que facilite los procesos y evite la burocracia, manteniendo un clima laboral de armonía, es un engranaje en el cual todas sus piezas son de gran valía y se tienen que tomar en cuenta en lo individual así como en lo colectivo.

Para impulsar la gestión municipal es conveniente contar con una referencia clara de los problemas que enfrentan los gobiernos locales desde aquellos de carácter estructural -como sería el marco jurídico o la relación de dependencia con otros niveles o esferas gubernamentales- hasta los de contenido más tradicionalmente administrativo -tales como los métodos de trabajo, la escasa profesionalización o la inadecuada planeación- a fin de optar por alternativas de acción viables y factibles.

La modernización de la gestión municipal encuentra como principal área de preocupación el fortalecimiento y apertura de la institución municipal. En este aspecto se incluyen puntos que van desde el funcionamiento de la institución, como forma de relación entre gobierno y ciudadanos, hasta las características asumidas por la organización administrativa en este nivel de gobierno. En el primer aspecto se incorporan, como es lógico suponer, las cuestiones políticas de integración de los cabildos y las funciones de sus miembros, mientras en lo organizacional la preocupación se centra en la búsqueda de mejores resultados y de calidad en los procesos administrativos. Aunque el mismo término "modernización" ha adquirido una connotación discursiva asociada a los programas de gobierno - además derivados de una interpretación nacional de paradigmas planteados a nivel internacional- los temas englobados allí son reflejo de una necesidad de transformación, cuya primera lectura indica la necesidad de un "fortalecimiento de la institución" y también muestra la singular importancia del elemento financiero. La exigencia es clara: un municipio fuerte, con autonomía de

decisión, capacidad de acción y solvencia económica. Ahora bien, este camino es un proceso en donde el curso de las propuestas de estados y municipios puede conducir a una modificación de la institución que recoja las inquietudes desde "abajo" y encuentre reflejo en las alternativas colocadas "desde arriba". Este dinamismo en el proceso necesita de un impulso consciente de los participantes en municipios y estados.

La gestión pública, no se reduce a la persecución de resultados independientemente del origen de los objetivos. Por el contrario, significa un esfuerzo de suma en la tarea pública. De acuerdo a la evolución de las sociedades, la incorporación consciente de reclamos y la evaluación constante de los resultados gubernamentales se suman a la fórmula de los buenos gobiernos. La cuestión entonces tiende a desplazarse, del simple uso eficiente de recursos y el logro eficaz de metas, hacia el campo de la acción con contenidos públicos que reconoce la diversidad de intereses y la necesidad de construir día con día la legitimidad. "Lo público" comienza a recuperar su sentido primigenio y ahora se plantea la urgencia de abrir las puertas de gobierno a los grupos organizados de la sociedad y someter al juicio ciudadano a las acciones de gobierno

Fortalecer los procesos administrativos no es tarea fácil, ya que el Ayuntamiento se enfrenta a una gran disyuntiva trabajar hacia adentro o concentrarse en los problemas de la comunidad, incrementando con esto la disparidad tecnológica y el desarrollo institucional hacia el interior, por lo que se requieren métodos para eficientar los recursos y mantener un balance eficaz que permita realizar los compromisos con la sociedad pero incrementar la calidad laboral de los trabajadores del Ayuntamiento brindando herramientas básicas para el buen desarrollo de las distintas actividades.

Modernizar la administración es una tarea que no recae en una sola área sino que es un trabajo en equipo, donde se requiere la participación determinante de toda la organización.

El objetivo que se busca en este proyecto es plantear los diferentes avances y logros obtenidos, aplicando los conocimientos obtenidos en la carrera de Sistemas Comerciales.

CAPÍTULO 1

1.1 Fundamentos

Con el fin de alcanzar el objetivo de esta monografía expondré la contribución de la carrera de sistemas comerciales en la oficialía mayor municipal, en este primer capítulo abordaré la conformación de la división de ciencias económico administrativas de la Universidad de Quintana Roo, así como el perfil, objetivos, materias y análisis de la carrera de Sistemas Comerciales.

1.1.1 Universidad de Quintana Roo

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

Su creación hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe. De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de su Ley Orgánica, la Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes fines:

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

comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicios una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.2 Perfil de la Carrera de Sistemas Comerciales

La creación y composición de las divisiones tiene su sustento en la Ley Orgánica de la UQROO y el Reglamento de la Organización Académica Departamental y de este último en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO III

DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS DIVISIONES.

Artículo 26°. La División es la dependencia universitaria a la que por área de conocimiento le compete la administración de los programas de fomento y de operación de las funciones académicas de docencia, de investigación y desarrollo y de extensión académica.

Artículo 27°. El gobierno, administración y funcionamiento de las Divisiones se articulará a través de los siguientes órganos y dependencias:

I. Órganos unipersonales:

El Director de la División.

Los Jefes de Departamento.

Los Secretarios Técnicos de Docencia y de Posgrado e Investigación.

II. Órganos colegiados:

El Consejo de División.

Los Comités de Evaluación de las funciones de docencia y de posgrado e investigación.

III. Dependencias:

Los Departamentos adscritos a la División.

Las Secretarías Técnicas de las funciones de docencia y de posgrado e investigación.

Artículo 28°. Cada División contará con personal administrativo que auxiliará al Director de División en los aspectos relacionados con el ejercicio, seguimiento y control presupuestales, así como con los trámites y gestiones de carácter administrativo a realizar con otras dependencias universitarias. Dicho personal también será responsable de la prestación de los servicios de apoyo administrativo a la División y a las dependencias que la integran.

CAPÍTULO IV

DE LOS DIRECTORES DE LAS DIVISIONES.

Artículo 29°. El Director de División es la autoridad responsable de las labores académicas y administrativas de la misma, en los términos del cuerpo normativo universitario y conforme a los lineamientos establecidos en los Planes Estratégicos de Desarrollo y en los programas presupuesto de egresos e ingresos institucionales y de Unidad Académica; así como en los programas presupuesto de egresos e ingresos divisionales, de mediano plazo y anuales, aprobados por la universidad para la División.

Artículo 30°. El Director de División será designado, reunirá los requisitos y durará en su cargo conforme a lo establecido en el artículo 37 de la Ley Orgánica vigente.

Artículo 31°. Además de las atribuciones y obligaciones establecidas en el artículo 80 del Reglamento General de la Universidad de Quintana Roo, corresponderá a un Director de División como funcionario universitario:

I. Promover relaciones con instituciones de interés para la Universidad y la División.

II. Coordinar, supervisar y fomentar mecanismos de comunicación e información entre las dependencias y personas que integran la División, y promoverla entre ésta y las demás dependencias de la universidad.

III. Formar parte de los comités y grupos de trabajo a los que sea asignado por las autoridades Universitarias.

IV. Promover la obtención de recursos complementarios para la realización de los programas de desarrollo de la División a su cargo.

V. Designar las comisiones que estime necesarias para la operación y desarrollo de la División.

VI. Proponer al Coordinador de la Unidad Académica la creación de nuevos Departamentos Académicos y programas de estudio.

VII. Promover la concertación de contratos y convenios en el área de conocimiento de su competencia para la mejor vinculación de la universidad con la sociedad.

VIII. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones que le comuniquen las autoridades universitarias de acuerdo con la normatividad vigente.

Artículo 32°. En relación con los Comités de Evaluación de los programas académicos de la División, Reglamento de la Organización Departamental corresponderá a un Director de División:

I. Proponer al Coordinador de la Unidad Académica los candidatos para integrar los Comités de Evaluación de las funciones académicas de la División, en los términos de este Reglamento.

II. Supervisar y opinar sobre el desempeño de los Comités de Evaluación de las funciones académicas de la División a su cargo.

III. Analizar y turnar al Coordinador de la Unidad Académica, con sus comentarios, los informes de los Comités de Evaluación de las funciones académicas de la División a su cargo.

Artículo 33°. En relación con el personal adscrito a la División a su cargo, corresponderá a un Director de División:

I. Analizar y, en su caso, someter a consideración del Coordinador de la Unidad Académica las necesidades de personal académico.

II. Analizar y, en su caso, someter a consideración del Coordinador de la Unidad Académica el personal que sea candidato a efectuar intercambios interinstitucionales y/o estudios dentro y fuera de la universidad.

III. Analizar y, en su caso, aprobar la carga académica de los profesores de la División a su cargo, que le presenten los Jefes de Departamento correspondientes.

IV. Autorizar comisiones relacionadas con las funciones del personal de la División a su cargo por períodos hasta de una semana; así como, analizar y someter, en su caso, a consideración del Coordinador de la Unidad Académica las comisiones por períodos mayores.

Artículo 34°. En relación con los programas de docencia de la División a su cargo, corresponderá a un Director de División:

I. Proponer al Coordinador de la Unidad Académica los planes y programas de estudio de los programas de docencia a su cargo.

II. Poner en vigor y vigilar el estricto cumplimiento de los planes y programas de estudio de los programas de docencia.

III. Analizar y, en su caso aprobar el calendario y la Reglamento de la Organización Departamental distribución de cursos de los programas de docencia de la División.

IV. Fomentar la acreditación nacional de los programas de la División a su cargo.

V. Fomentar la integración y establecimiento de exámenes departamentales para evaluar el aprendizaje de los alumnos.

VI. Impulsar que los alumnos egresados de las licenciaturas de la División a su cargo, si ese es el caso, cumplan con los estándares establecidos por los Exámenes Nacionales de Egreso.

VII. Analizar y, en su caso, aprobar los programas de Servicio Social de los estudiantes de los programas de docencia.

Artículo 35°. En relación con los programas de investigación y desarrollo de la División a su cargo, corresponderá a un Director de División:

I. Proponer al Coordinador de la Unidad Académica los programas divisionales de investigación y desarrollo.

II. Poner en vigor, fomentar y supervisar el cumplimiento de los programas divisionales de investigación y desarrollo.

III. Convocar al personal académico de la División para la presentación y evaluación de proyectos de investigación y desarrollo.

IV. Nombrar a los integrantes de un Comité auxiliar de Evaluación para calificar y evaluar técnica y económicamente las propuestas de los proyectos de investigación presentadas por los Departamentos Académicos en el área de conocimiento de la propia División.

V. Informar a los departamentos los resultados de los dictámenes del Comité auxiliar de Evaluación de los proyectos de investigación presentados por los Departamentos Académicos de la División a su cargo.

VI. Fomentar el incremento de académicos universitarios pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores.

VII. Fomentar la publicación de los avances y resultados de los proyectos de investigación en revistas del Padrón de Excelencia del CONACYT.

VIII. Fomentar que los mejores alumnos de profesional asociado, de licenciatura y de posgrado se incorporen al Programa de Formación de Investigadores de la universidad.

IX. Proponer el establecimiento de convenios para la realización de proyectos conjuntos de investigación con otras Divisiones de la Universidad de Quintana Roo, así como con otras instituciones nacionales y extranjeras.

Artículo 36°. En relación con los programas de extensión académica de la División a su cargo, corresponderá a un Director de División:

I. Proponer los programas divisionales de extensión académica.

II. Poner en vigor, fomentar y supervisar el cumplimiento de los programas divisionales de extensión académica.

III. Analizar y, en su caso aprobar las propuestas específicas de servicios académicos que presenten los Jefes de los Departamentos Académicos.

IV. Impulsar el incremento y diversificación de los programas de extensión académica.

V. Fomentar la difusión y divulgación de los eventos y resultados de los servicios académicos.

VI. Proponer el establecimiento de convenios para la realización de acciones conjuntas de servicios académicos con otras Divisiones de la Universidad de Quintana Roo, así como con otras instituciones nacionales y extranjeras.

Las divisiones existentes en la Universidad de Quintana Roo son tres:

- División de Ciencias e Ingenierías
- División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas
- División de Ciencias Políticas y Humanidades

La División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas (DCSEA) se encuentra integrada por las carreras de:

- Economía y Finanzas
- Sistemas Comerciales
- Seguridad Pública
- Antropología Social
- Derecho

1.2.1 Misión:

La formación de profesionales en las Ciencias Sociales y Económico Administrativas con excelencia académica y fuerte compromiso social, así como la generación y aplicación del conocimiento principalmente orientado a solucionar los problemas de la sociedad, especialmente de la entidad, la península de Yucatán y de la región de Centroamérica y el Caribe.

1.2.2 Visión:

La DSCEA es una dependencia consolidada, que ofrece programas de Profesional Asociado, Licenciatura y Posgrado con reconocido prestigio en la región Sureste de nuestro país y la región de Centroamérica y el Caribe.

Como se menciona dentro de la división de Ciencias Sociales y Económico Administrativas se encuentra la carrera de Sistemas Comerciales, la cual forma profesionales con excelencia académica y fuerte compromiso social, así como la generación y aplicación del conocimiento principalmente orientado a solucionar los problemas de la sociedad, especialmente de la entidad, la península de Yucatán y de la región de Centroamérica y el Caribe. En este tenor, la carrera de sistemas comerciales tiene como objetivo fomentar profesionistas con amplio dominio y conocimientos teóricos y de habilidades prácticas, en las áreas de desarrollo y distribución de bienes y servicios tanto nacionales como extranjeros de tal manera que puedan aplicarlo en su entorno y que bajo un marco de aprovechamiento racional de los recursos y de relaciones comerciales internacionales que contribuyan al desarrollo armónico de la entidad.

Por lo que los estudiantes egresan de la universidad con una clara conciencia de los problemas comerciales y económicos regionales y con una fuerte convicción de sus responsabilidades como ciudadanos y como profesionistas, así como analizar y describir los procesos y sistemas de producción y distribución y su interrelación con el resto del sistema económico.

El perfil del egresado de sistemas comerciales permitirá al Profesionista;

- Implementar alternativas de comercialización que tiendan a un desarrollo equilibrado del sistema.
- Desarrollar sistemas comerciales de bienes y servicios, desde los procesos productivos hasta los de consumo.
- Formular, evaluar e implementar proyectos de sistemas comerciales tanto nacionales como internacionales.

- Manejar los esquemas financieros y de negociación para las instancias comerciales, tanto al interior como al exterior del país.(Fuente: <http://www.dcsea.uqroo>)

Es importante señalar que el egresado de la carrera de sistemas comerciales tiene un panorama amplio, no sólo de la distribución y comercialización de bienes y servicios, sino que posee cualidades de un administrador visionario capaz de dirigir una institución pública o privada, ya que la carga de materias es amplia y diversa, así mismo al compartir el tronco común con la carrera de Economía y Finanzas abre un conocimiento financiero sumamente importante para la integralidad del egresado.

1.3 Perfil del aspirante y perfil del egresado

1.3.1 Perfil del aspirante

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

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

1.3.2 Perfil del Egresado

El egresado de la licenciatura en sistemas comerciales estará capacitado para:

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

1.4 Actividad profesional

El egresado de la licenciatura tiene un amplio campo de trabajo:

1. En la propuesta y desarrollo de empresas productivas como propietario o asociado de las mismas.
2. En la iniciativa privada en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios
3. Servicio de asesoría en asociaciones empresariales
4. En el sector público en las áreas de administración, industria y comercio tanto nacional como internacional
5. Podrá formar parte de comisiones diplomáticas referidas a negociaciones comerciales
6. Podrá dedicarse a actividades de investigación y a labores docentes

1.5 Plan de Estudios 1995

Asignaturas Generales.

- El ser humano y su entorno
- Redacción e investigación documental
- Escritura y Comprensión de Textos.
- Corrientes del pensamiento filosófico.
- Desarrollo y perspectivas de las ciencias naturales
- Conocimiento científico
- El ser humano y su entorno

Asignaturas divisionales:

- Introducción a la Economía.
- Historia y cultura Regional.

Asignaturas de concentración profesional:

- Matemáticas I (Cálculo y ecuaciones)
- Procesos Administrativos
- Matemáticas II (Estadística Descriptiva e Inferencial)
- Microeconomía.
- Historia Económica Mundial.
- Análisis de Estados Financieros
- Matemáticas Financieras.
- Historia Económica de México
- Macroeconomía.
- Derecho Mercantil I.
- Contabilidad de Costos.
- Psicología de las Relaciones Comerciales.
- Historia Económica de México.
- Negociación y Mercadeo.
- Análisis de Estados Financieros.
- Derecho Mercantil II.
- Econometría.
- Investigación de Mercados.
- Comercio Internacional I.
- Mercadotecnia I.
- Derecho Fiscal.
- Econometría Aplicada.
- Comercio Internacional II.
- Operaciones Bancarias y Financieras.
- Mercadotecnia II.
- Administración de Ventas I.
- Seminario de Problemas Regionales.
- Planeación Estratégica.

- Desarrollo de Productos.
- Mercadotecnia Internacional.
- Análisis de Mercados.
- Promoción y Publicidad.
- Administración de Ventas II.
- Sistemas de Log. Dist. y Transp.
- Derecho Económico Internacional.
- Seminario de Investigación I.
- Proyectos de Comercialización Internacional I.
- Operaciones Financieras Internacionales.
- Seminario de Investigación II.
- Proyectos de Comercio Internacional II.
- Administración de Recursos Humanos.
- Seminario Temático
- Administración de compras Nacionales e Internacionales

1.6 Conclusión

La Universidad de Quintana Roo es una institución de nivel superior que ha permitido tener una diversidad de carreras en el estado que se adecuan a las necesidades no sólo del mismo sino de toda la región, muestra de ello es la carrera de Sistemas Comerciales la cual ha sido formadora de estudiantes con un criterio amplio sobre la situación comercial y empresarial de la región.

CAPÍTULO 2

2.1 El estado de Quintana Roo

2.1.1. Ubicación

El estado de Quintana Roo es una de las 31 Entidades Federativas de México y se ubica al este de la Península de Yucatán, en la frontera con Centroamérica, colinda con los estados de Yucatán hacia el noroeste y Campeche al oeste; al norte con el Golfo de México; al sur el Río Hondo delimita su frontera con Belice y unas señales de piedra colocadas en su sierra (Las Mojoneras) delimitan su frontera con Guatemala. Las playas al oriente de su territorio son bañadas por las aguas del Mar Caribe, es por ello que este estado es conocido en el mundo como El "Caribe Mexicano".

Es junto con Baja California Sur la entidad más joven del país (ambas promovidas de Territorio Federal a Estado Libre y Soberano, el 8 de octubre de 1974).

2.1.2. División política

El estado mexicano de Quintana Roo se encuentra dividido en nueve municipios, siete de los cuales fueron creados en 1974 conjuntamente con la elevación al rango de Estado de la Federación del antiguo Territorio Federal de Quintana Roo, posteriormente en 1993 se crea Solidaridad y el año pasado se aprueba la creación de Tulúm.

El origen de los municipios del estado de Quintana Roo viene de la antigua división inicial del Territorio en tres delegaciones, que fueron Cozumel, Santa Cruz de Bravo (hoy Felipe Carrillo Puerto) y Payo Obispo (hoy Chetumal). Aún cuando según la Constitución de 1917 estableció que la base de la organización política

de los estados es el Municipio Libre, los Territorios Federales continuaron divididos en Delegaciones, hasta su respectiva elevación al rango de estados.

Actualmente Quintana Roo cuenta con 9 municipios que son Cozumel, Isla Mujeres, Benito Juárez, Lázaro Cárdenas, José María Morelos, Felipe Carrillo Puerto, Solidaridad, Othón P. Blanco y el de más reciente creación Tulum.

2.2 El municipio de Othón P. Blanco

2.2.1 Ubicación

Othón P. Blanco es el municipio más grande del estado de Quintana Roo; se ubica al sur del estado entre los 19° 14' y 70° 50' de latitud norte y los 87° 15' y 89° 25' de longitud este.



2.2.2 Límites territoriales

Al norte: Colinda con los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos

Al sur

Hace frontera con Belice y Guatemala, siendo el único municipio del país que posee frontera con dos países

Al este

Limita con el Mar Caribe

Al oeste

Colinda con el estado de Campeche

2.2.3 Principales localidades

La cabecera municipal y capital de la entidad es la ciudad de Chetumal, sus principales actividades se refieren al comercio y la administración pública, tiene aproximadamente 150 mil habitantes.

Las principales localidades del municipio son:

Bacalar.- Este es un centro importante para la promoción del turismo debido a la Laguna del mismo nombre y al "Cenote Azul", es importante señalar que durante la administración 2005-2008 se promovió a la categoría de ciudad siendo así la segunda del municipio, también se logró que sea incluido dentro del programa de "Pueblo Mágicos" de la Secretaría de Turismo Federal, entre las actividades desarrolladas por sus habitantes se encuentra la agricultura, la ganadería, el turismo y la artesanía.

Calderitas se encuentra muy cercana a la capital de manera que puede considerarse zona conurbada, cuenta con bellas playas por lo cual tiene afluencia turística, tiene un importante corredor restaurantero, posee importantes vestigios arqueológicos por lo cual se está fomentando el trabajo turístico dentro de la población, así como la producción de artesanías.

Javier Rojo Gómez (Ingenio Álvaro Obregón) predomina la actividad agrícola y de transformación en torno al cultivo y procesamiento de la caña de azúcar, es importante señalar que se está incentivando la producción de cultivos diferentes y alternos a la caña de azúcar ya que el precio en el mercado ha descendido drásticamente por el uso de endulzantes alternos.

Nicolás Bravo también tiene actividades agropecuarias importantes y funge como centro de servicios de las comunidades aledañas.

Asimismo, las actividades del sector primario predominan en Carlos A. Madrazo, en especial las referidas a la cría y engorda de cerdos.

Sergio Butrón Casas cuenta con campos cañeros importantes y también destaca por su actividad pecuaria.

Xcalak se encuentra en la Costa Maya y es una comunidad dedicada casi totalmente a las actividades pesqueras.

Subteniente López es la localidad fronteriza con Belice y ha desarrollado actividades comerciales y agropecuarias.

Álvaro Obregón también desarrolla actividades del sector primario, orientadas principalmente al cultivo de la caña de azúcar.

Mahahual que también se encuentra en la Costa Maya es considerado un punto estratégico para desarrollar el ecoturismo y cuenta con un muelle de cruceros internacional el cual hasta antes del paso del huracán Deán estuvo posicionado como el segundo en importancia en el país, lo cual proporcionaba una fuente muy importante de empleos no sólo para los habitantes de Mahahual, sino para los habitantes de diferentes comunidades del municipio, este importante avance se vio truncado con el huracán Deán, pero permitió que la federación invirtiera a través de FONATUR en el proyecto del Nuevo Mahahual construyendo un boulevard en la principal zona costera y en la avenida principal, dando así nueva vida a esta importante zona del Caribe mexicano.

2.2.4 Cronología de Presidentes Municipales

(1975 - 1978): Mariano Angulo Basto ⁺
(1978 - 1981): Hernán Pastrana Pastrana
(1981 - 1984): María Cristina Sangri Aguilar
(1984 - 1987): Alfredo Díaz Jiménez
(1987): José Asencio Navarrete
(1987 - 1990): Efraín Ortiz Yeladaqui
(1990 - 1993): Rosáριο Ortiz Yeladaqui
(1993 - 1995): Diego E. Rojas Zapata
(1995 - 1996): Felipe Barquet Armenteros
(1996 - 1998): Enrique Alonso Alcocer
(1998 - 1999): Francisco Javier Díaz Carvajal
(1999 - 2000): Eduardo Ovando Martínez
(2000 - 2002): Moisés Pacheco Briseño
(2002 - 2005): Eduardo Espinosa Abuxapqui
(2005 - 2008): Cora Amalia Castilla Madrid
(2008-2011): Andrés Ruíz Morcillo

2.2.5 Integrantes del Ayuntamiento

El Ayuntamiento, es el órgano encargado de la Administración y el Gobierno Municipal de máxima representación política de los ciudadanos, de elección popular, renovable cada tres años e integrado por:

1 Presidente (a) Municipal electo por el sistema de mayoría relativa el cual tiene las siguientes facultades de acuerdo a Ley de los Municipios:

De las Facultades y Obligaciones del Presidente Municipal

ARTÍCULO 89.- El Presidente Municipal, es el titular del Gobierno y de la Administración Pública Municipal. Será el responsable de ejecutar y comunicar las decisiones del Ayuntamiento. Está obligado a residir en el Municipio durante el ejercicio de su periodo constitucional.

ARTÍCULO 90.- El Presidente Municipal tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en las leyes y reglamentos federales, estatales y municipales, así como los acuerdos y resoluciones que emita el Ayuntamiento;
- II. Aplicar, a través del procedimiento administrativo, las sanciones a los infractores de los reglamentos municipales, pudiendo delegar dicha facultad a los servidores públicos que estime conveniente;
- III. Conducir las relaciones del Ayuntamiento con los Poderes Federales y Estatales, con los otros Ayuntamientos del Estado, con otras Entidades Federativas, con organismos privados y con la ciudadanía en general;
- IV. Planear, programar, coordinar, dirigir y evaluar el desempeño de las unidades administrativas que conforman la Administración Pública Municipal;
- V. Convocar a las sesiones, conforme al Reglamento interior y presidirlas, teniendo en caso de empate, además de su voto individual, el voto de calidad;
- VI. Presentar al Ayuntamiento Iniciativas de Reglamentos, Bando de Policía y Gobierno, y demás disposiciones administrativas de observancia general o de reformas y adiciones en su caso;

- VII.** Promulgar y ordenar la publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, de los Reglamentos, Bandos de Policía y Gobierno, acuerdos y demás disposiciones administrativas de observancia general, aprobados por el Ayuntamiento;
- VIII.** Tomar la protesta de Ley a los Regidores y Síndico del Ayuntamiento;
- IX.** Proponer al Ayuntamiento, los nombramientos del Secretario General del Ayuntamiento, Tesorero Municipal, Contralor Municipal y Director de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- X.** Nombrar y remover a los servidores públicos municipales cuya designación no sea facultad exclusiva del Ayuntamiento;
- XI.** Rendir al Ayuntamiento, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de abril de cada año, un informe detallado sobre el estado que guarda la Administración Pública Municipal. Dicha sesión será pública y solemne;
- XII.** Proponer al Ayuntamiento, el número y composición de las diversas Comisiones que deberán constituirse en el Ayuntamiento;
- XIII.** Integrar las Alcaldías, Delegaciones y Subdelegaciones Municipales, de conformidad con lo establecido en la presente Ley;
- XIV.** Celebrar, a nombre del Ayuntamiento, los convenios, contratos y demás actos jurídicos que sean necesarios para el eficaz funcionamiento de la Administración Pública Municipal, en las condiciones y términos que establezca el Reglamento Interior o los acuerdos específicos que dicte el Ayuntamiento;
- XV.** Vigilar que los integrantes de las Alcaldías, Delegaciones y Subdelegaciones Municipales, cumplan las funciones que se les han encargado e informar de su estado al Ayuntamiento;
- XVI.** Vigilar que el gasto municipal se realice conforme al presupuesto de egresos aprobado por el Ayuntamiento;
- XVII.** Ordenar que se desarrollen sistemas contables y administrativos, que permitan un mejor control de la ejecución del gasto público municipal;
- XVIII.** Vigilar la correcta aplicación de las normas jurídicas y administrativas municipales de desarrollo urbano e imponer las sanciones por su incumplimiento;

XIX. Formular y someter a la aprobación del Ayuntamiento, la zonificación y los planes de desarrollo urbano municipal;

XX. Dirigir y vigilar la correcta prestación de los Servicios Públicos Municipales;

XXI. Tener bajo su mando, los Cuerpos de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal, para la conservación del orden público, con excepción de las facultades reservadas al Gobernador del Estado y al Ejecutivo Federal de conformidad con la Constitución Federal;

XXII. Otorgar a particulares, las concesiones o permisos sobre la prestación de los Servicios Públicos Municipales, siempre que no esté expresamente prohibido hacerlo, en las condiciones, modalidades y términos que establezcan los reglamentos respectivos;

XXIII. Solicitar licencia al Ayuntamiento para ausentarse del Municipio, por más de quince días;

XXIV. Mantener las relaciones que prevean los reglamentos y otras disposiciones administrativas, con los diversos organismos cívicos y de colaboración municipal que existan en el Municipio de su jurisdicción;

XXV. Visitar los diversos centros de población del Municipio, para conocer sus necesidades y proveer a su resolución;

XXVI. Representar al Ayuntamiento en todos los actos oficiales o delegar esa representación a los Regidores cuya comisión esté relacionada con el asunto;

XXVII. Ejercer las atribuciones que le confieran las leyes federales o estatales;

XXVIII. Cooperar con las autoridades federales y estatales en la ejecución de normas relativas a salud pública, prevención de seguridad civil, educación, población, trabajo, culto religioso y procesos electorales en la forma y términos que establecen las leyes correspondientes;

XXIX. Presentar el proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos al Ayuntamiento para su aprobación; y

XXX. Las demás que le señalen los acuerdos, reglamentos y demás disposiciones administrativas.

ARTÍCULO 91.- Son atribuciones de los Presidentes Municipales, en materia de Seguridad Pública Municipal, las siguientes:

- I. Ejercer el mando sobre la Policía Preventiva Municipal y Tránsito Municipal, salvo lo dispuesto por el Artículo 115 fracción VII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- II. Establecer programas tendientes a evitar la comisión de delitos y proteger a las personas en sus bienes, posesiones y derechos;
- III. Dictar medidas para la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales sobre seguridad pública;
- IV. Ejecutar las directrices señaladas por las autoridades estatales en materia de seguridad pública;
- V. Cuidar que la organización y desempeño de los Cuerpos de Policía Preventiva Municipal y de Tránsito Municipal sea eficiente, pasándoles revista por lo menos una vez al mes; y
- VI. Ejecutar los acuerdos del Ayuntamiento relacionados con la seguridad pública.

1 Síndico electo por el sistema de mayoría relativa el cual tendrá las siguientes funciones de acuerdo a la Ley de los Municipios:

De las Facultades y Obligaciones del Síndico Municipal

ARTÍCULO 92.- Al Síndico Municipal le corresponden las siguientes atribuciones y obligaciones:

- I. Vigilar el correcto funcionamiento de la Hacienda Pública Municipal y presidir la Comisión de Hacienda del Ayuntamiento;
- II. Rendir ante el Ayuntamiento, los informes relativos a la Comisión de Hacienda, cuantas veces le sea solicitado;
- III. Presentar al Ayuntamiento los informes o dictámenes que se le soliciten en relación con sus obligaciones;
- IV. Formular el inventario general de bienes del Municipio;
- V. Ser Apoderado Jurídico del Ayuntamiento ante instancias judiciales en los que el Municipio sea parte;
- VI. Auxiliar al Ministerio Público, tanto Federal como Estatal, en el ejercicio de sus facultades constitucionales cuando éstos lo soliciten;

- VII.** Verificar que los contratos y convenios que celebre el Municipio con personas físicas o morales se ajusten a las disposiciones legales aplicables;
- VIII.** Vigilar que el gasto público sea realizado en la forma y términos previstos en las disposiciones aplicables;
- IX.** Remitir a la Legislatura del Estado, la Cuenta Pública Municipal, del ejercicio inmediato anterior, para su revisión y fiscalización;
- X.** Presentar al Ayuntamiento iniciativas de Reglamentos, Bando de Policía y Gobierno y demás disposiciones administrativas de observancia general o, en su caso, de reformas o adiciones a los mismos;
- XI.** Asistir puntualmente a las sesiones del Ayuntamiento;
- XII.** Solicitar y obtener del Tesorero Municipal, la información relativa a la Hacienda Pública Municipal, al ejercicio del presupuesto, al Patrimonio Municipal y demás documentación de la gestión municipal, necesaria para el cumplimiento de sus funciones; y
- XIII.** Las demás que le atribuyan la presente Ley, los reglamentos y acuerdos del Ayuntamiento.

Se cuenta con 9 Regidores (as) electos según el principio de mayoría relativa y 6 Regidores (as) electos según el principio de representación proporcional los cuales tendrán las siguientes facultades de acuerdo a la Ley de los Municipios:

De las Facultades y Obligaciones de los Regidores

ARTÍCULO 93.- A los Regidores les corresponden las siguientes atribuciones y obligaciones:

- I.** Asistir puntualmente a las sesiones del Ayuntamiento;
- II.** Vigilar la correcta observancia de los acuerdos y disposiciones del ayuntamiento;
- III.** Integrar las comisiones para las que fueron designados, actuando en las mismas con la mayor eficiencia y prontitud;
- IV.** Cumplir las funciones correspondientes a su cargo, así como las inherentes a la Comisión de que formen parte;

V. Rendir los informes relacionados a su Comisión cada que lo solicite el Ayuntamiento;

VI. Vigilar los ramos de la administración que le encomiende el Ayuntamiento, los programas respectivos y proponer en su caso al Ayuntamiento, las medidas que estimen procedentes para mejorar el funcionamiento de la Administración Pública Municipal;

VII. Presentar al Ayuntamiento, Iniciativas de Reglamentos, Bando de Policía y Gobierno y demás disposiciones administrativas de observancia general o, en su caso, de reformas y adiciones a los mismos;

VIII. Solicitar al Síndico, informes relativos a su gestión, referente a la Hacienda, Presupuesto y Patrimonio Municipales; y

IX. Las demás que les atribuyan la presente Ley, los reglamentos y acuerdos del Ayuntamiento.

De las Comisiones

Capítulo I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 68.- Para estudiar y supervisar que se ejecuten las disposiciones y acuerdos, el Ayuntamiento contará con comisiones ordinarias y especiales para el cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 69.- Las Comisiones tendrán por objeto el estudio, dictamen y propuestas de solución a los asuntos de las distintas ramas de la administración municipal.

ARTÍCULO 70.- Las Comisiones ordinarias tendrán a su cargo las cuestiones relacionadas con la materia propia de su denominación, pero sus miembros carecerán de facultades ejecutivas. Las Comisiones durarán el periodo constitucional del respectivo Ayuntamiento.

ARTÍCULO 71.- El Ayuntamiento, atendiendo a la diversidad y densidad poblacional, y a la composición social y económica del Municipio, podrá crear las comisiones que estime necesarias.

ARTÍCULO 72.- El Ayuntamiento establecerá, cuando menos, las siguientes Comisiones Ordinarias:

- I. De Gobierno y Régimen Interior;
- II. De Hacienda, Patrimonio y Cuenta;
- III. De Obras y Servicios Públicos;
- IV. De Desarrollo Urbano y Transporte;
- V. De Industria, Comercio y Asuntos Agropecuarios;
- VI. De Educación Cultura y Deportes;
- VII. De Turismo y Ecología;
- VIII. De Salud Pública y Asistencia Social;
- IX. De Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito;
- X. De Espectáculos y Diversiones; y
- XI. De Desarrollo social y Participación Ciudadana.

ARTÍCULO 73.- Las Comisiones especiales serán aquellas que se integren transitoria o permanentemente para atender los asuntos protocolarios, de investigación, o consulta, y su duración será el tiempo que requiera el asunto para las que fueron constituidas.

2.2.6 División administrativa

El municipio de Othón P. Blanco se subdivide en 7 alcaldías, 34 delegaciones y 92 subdelegaciones, las 7 alcaldías son: Bacalar, Nicolás Bravo, Dos Aguadas Cerro de las Flores, Calderitas, Javier Rojo Gómez y Mahahual, los alcaldes son electos por medio de elecciones organizadas en cada comunidad.

2.2.7 Representación legislativa

Para efectos de la división geográfica para la elección de Diputados federales y locales, al municipio de Othón P. Blanco corresponden los siguientes distritos:

Local:

I Distrito Electoral Local de Quintana Roo con cabecera en Chetumal.

II Distrito Electoral Local de Quintana Roo con cabecera en Chetumal.

III Distrito Electoral Local de Quintana Roo con cabecera en Chetumal.

IV Distrito Electoral Local de Quintana Roo con cabecera en Carlos A. Madrazo.

V Distrito Electoral Local de Quintana Roo con cabecera en Bacalar.

Federal:

II Distrito Electoral Federal de Quintana Roo con cabecera en Chetumal.

2.2.8 Sustento jurídico en la Ley de los Municipios

ARTÍCULO 3°.- Cada Municipio será gobernado por el Ayuntamiento al que le corresponde la representación política y jurídica del Municipio, la administración de los asuntos municipales y el cuidado de los intereses de la comunidad dentro de su circunscripción territorial. Las autoridades municipales tienen competencia plena y exclusiva sobre su territorio, población y organización política-administrativa, con las limitaciones que les señalen las leyes.

ARTÍCULO 89.- El Presidente Municipal, es el titular del Gobierno y de la Administración Pública Municipal. Será el responsable de ejecutar y comunicar las decisiones del Ayuntamiento. Está obligado a residir en el Municipio durante el ejercicio de su periodo constitucional.

2.2.9 Disposiciones generales de la Administración pública municipal

ARTÍCULO 115.- Para auxiliar al Presidente Municipal en sus funciones y en atención a las necesidades del Municipio, los respectivos Ayuntamientos, podrán crear las Unidades Administrativas necesarias para el despacho de los asuntos administrativos y conferirles las atribuciones y obligaciones que estimen convenientes.

El propio Ayuntamiento, en el Reglamento respectivo, podrá distribuir y asignar las atribuciones entre las Unidades Administrativas en ejercicio.

El Presidente Municipal, el Síndico, los Regidores, el Secretario General, el Tesorero, el Oficial Mayor, los Directores Generales o Coordinadores y demás servidores públicos municipales con nivel equiparable a los anteriormente señalados, estarán obligados a comparecer ante el Congreso del Estado, cuando la Legislatura estime necesario recabar alguna información relativa a los Ayuntamientos.

2.2.10 Reglamento Interno de la Administración Pública del Municipio de Othón P. Blanco

Este Reglamento fue publicado en el periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de diciembre de 2005.

Artículo 5º. La Administración Pública Municipal podrá contar con órganos administrativos desconcentrados, dotados de autonomía técnica y funcional para apoyar la eficiente administración de los asuntos competencia de la misma, y estarán subordinados al Presidente o Presidenta Municipal o a la dependencia que se señale en el acuerdo o decreto respectivo. Estos se agruparán en el sector

mayormente vinculado con sus responsabilidades, bajo la coordinación de la dependencia a la que se adscriban.

Artículo 6º. Las designaciones de los Directores Generales y Directores de Área, así como los nombramientos de los titulares de las entidades, corresponderán al Presidente o Presidenta Municipal siempre y cuando la designación no sea facultad exclusiva del Ayuntamiento.

Artículo 19. Para el estudio, planeación y despacho de los diversos asuntos de la Administración Pública, el Presidente o Presidenta Municipal se auxiliará de las siguientes dependencias:

- I. Secretaría General del Ayuntamiento;
- II. Tesorería Municipal;
- III. Contraloría;
- IV. Oficialía Mayor;
- V. Dirección General de Planeación y Desarrollo;
- VI. Dirección General de Desarrollo Social;
- VII. Dirección General de Desarrollo Urbano, Medio Ambiente y Obras Públicas;
- VIII. Dirección General de Desarrollo Económico;
- IX. Dirección General de Servicios Públicos;
- X. Dirección General de Desarrollo Administrativo e Informática;
- XI. Dirección General de Promoción y Desarrollo Turístico; y
- XII. Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.

2.3 Descripción General de las funciones de las dependencias del Ayuntamiento Othón P. Blanco

2.3.1 Secretaría General

Conducir las relaciones del Ayuntamiento con todos los sectores de la población del municipio, así como proporcionar el apoyo vigilando la correcta aplicación de las disposiciones legales en todas las dependencias, entidades y secciones municipales.

2.3.2 Tesorería

Dependencia encargada de recaudar, distribuir, administrar y controlar las finanzas públicas municipales, contando con las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Quintana Roo, la Ley de Hacienda Municipal y otras leyes y disposiciones de carácter municipal.

2.3.3 Oficialía Mayor

Es la instancia municipal responsable del control patrimonial de los bienes municipales y de la administración de los recursos humanos y servicios.

2.3.4 Planeación y Desarrollo

La responsabilidad de planear las obras y acciones de acuerdo con la demanda ciudadana y alinearlos al cumplimiento de los objetivos y ejes estratégicos, contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2005-2008, requiere concebir la planeación como tarea fundamental de gobierno en la que, además, debe involucrarse activamente la sociedad de manera ordenada y corresponsable.

2.3.5 Desarrollo Social

Dependencia encargada del bienestar de los habitantes, familias y comunidades de la jurisdicción municipal a través de la promoción y ejecución de acciones de vivienda, salud y alimentación que se traduzcan en mejores condiciones de vida

para la comunidad, así como deportivas y recreativas, con el propósito de estimular la participación de la población en el proceso del desarrollo municipal.

2.3.6 Desarrollo Urbano

Planificar los asentamientos humanos, el ordenamiento territorial, la organización y la distribución de las actividades económicas, en vinculación con los tres órdenes de gobierno y la ciudadanía.

2.3.7 Desarrollo Económico

Lograr que en cada espacio de la geografía del Municipio de Otón P. Blanco, reine un ambiente de oportunidad de desarrollo económico y cultura de medio ambiente sustentable en beneficio de la calidad de vida de cada Otóñense.

2.3.8 Servicios Públicos

Dota, coordina, controla y supervisa la adecuada, oportuna y eficaz prestación de dichos servicios.

2.3.9 Policía Municipal Preventiva

Procurar la participación ciudadana en las acciones implementadas para la Prevención de delitos y faltas administrativas en la Geografía del Municipio de Otón P. Blanco, así como también la Dignificación, Profesionalización, Actualización y Equipamiento de las Fuerzas Policiales y lograr una mejor Coordinación Operativa con las demás Instancias de Seguridad Pública encaminadas a garantizar, preservar y mantener sus garantías individuales, el orden y la paz pública.

2.3.10 Turismo

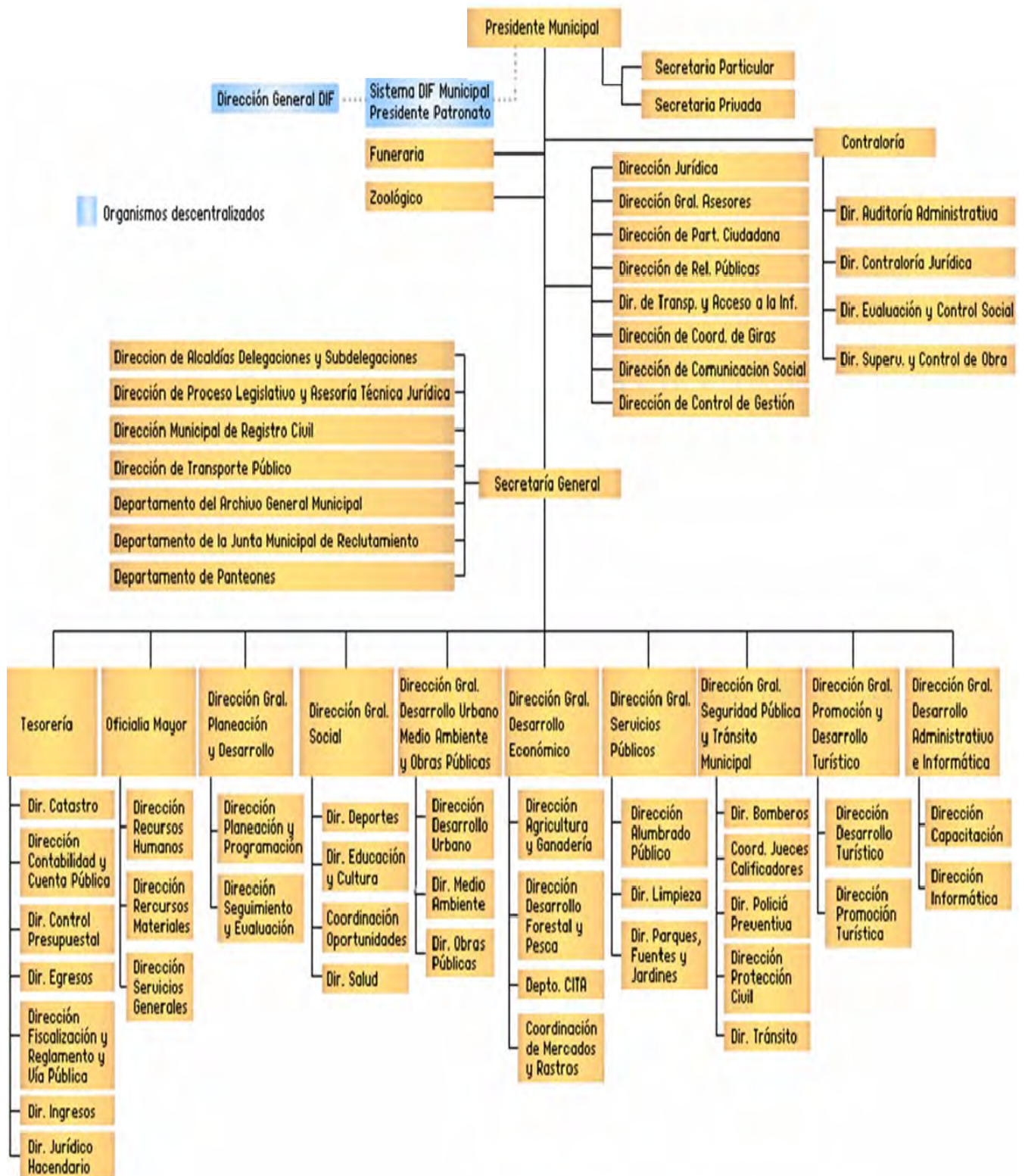
Tiene como finalidad consolidar Chetumal, capital del estado, y diferentes regiones del territorio municipal como destinos turísticos de primer nivel, de bajo impacto y alta renta

2.4 Organización y Estructura de la Administración Pública Municipal

2.4.1 Organigrama General del Ayuntamiento de Otón P. Blanco

La estructura orgánica del municipio Othón P Blanco se encuentra integrada por el presidente municipal como cabeza de la estructura, del cual convergen, la secretaria particular y la privada en línea directa un organismo descentralizado (DIF Municipal) y 11 direcciones a nivel staff, así como la Secretaria General del Ayuntamiento en línea sucesoria la cual tiene; 4 Direcciones y 3 Departamentos y en línea funcional, de la presidencia municipal tiene 8 Direcciones Generales, la Tesorería Municipal y la Oficialía Mayor

Organigrama



2.5 Naturaleza y objetivo de la Oficialía Mayor Municipal

La oficialía mayor municipal tiene como misión; reclutar, seleccionar y adquirir los bienes y servicios relacionados con la operación de las dependencias municipales abasteciéndolas de productos de calidad y económicos que les permita atender con eficacia las demandas sociales.

2.5.1 La Oficialía Mayor Municipal

Su encuadre jurídico:

Artículo 25. (Reglamento Interno)

La Oficialía Mayor es la encargada de administrar los recursos humanos, materiales y de servicios de las diversas áreas que conforman la Administración Pública Municipal. Para tales efectos tendrá las siguientes atribuciones:

- I.** Asignar a las diversas áreas de la Administración Pública Municipal, el personal que requieran para sus funciones, de común acuerdo con el área solicitante, condensando los métodos, procedimientos y demás acuerdos para atender la solicitud, selección, contratación y capacitación del personal que se requiera;
- II.** Tramitar los nombramientos, remociones, renunciaciones, licencias y jubilaciones de los trabajadores y funcionarios al servicio del municipio;
- III.** Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores municipales, así como programar los estímulos y recompensas para dicho personal;
- IV.** Participar en la determinación de las condiciones generales de trabajo difundiendo y vigilando su cumplimiento;
- V.** Atender las relaciones laborales, coordinándose con la Dirección Jurídica;

VI. Mantener contacto permanente con las distintas dependencias respecto a los problemas laborales que se presenten en las áreas a su cargo;

VII. Elaborar la nómina, coordinándose con la Tesorería Municipal para efectuar el pago del salario a los trabajadores del Gobierno Municipal;

VIII. Procurar el oportuno y correcto otorgamiento de prestaciones a los trabajadores municipales;

IX. En coordinación con la Tesorería Municipal, participar en la formulación del programa anual del gasto público y en la definición del Presupuesto de Egresos;

X. Efectuar las compras que requieran las distintas dependencias y unidades administrativas, ajustándose a las disposiciones legales de la materia;

XI. Integrar y actualizar el padrón general de proveedores;

XII. Estudiar y establecer los sistemas de organización administrativa que eficiente el desempeño de las actividades de los servicios públicos municipales;

XIII. En coordinación con el comité de adquisiciones, arrendamientos y servicios relacionados con bienes muebles, planear, organizar, integrar, dirigir y controlar las licitaciones públicas, las restringidas y las adjudicaciones directas que se requieran para cubrir las necesidades de la Administración Pública Municipal;

XIV. Proveer al Gobierno Municipal y a las distintas áreas que conforman la Administración Pública Municipal, de los bienes y servicios que requieran para el desarrollo eficaz de sus funciones;

XV. Administrar los servicios de seguridad social a los empleados y familiares de la Administración Municipal que a ello tengan derecho, con base a los contratos laborales vigentes o cualquier otra disposición legal aplicable;

XVI. Controlar, administrar y, en su caso, asegurar el parque vehicular de la Administración Pública Municipal;

XVII. Solicitar a las dependencias o unidades administrativas la bitácora en la que se lleve a cabo el registro de los horarios de servicio, su uso, personal responsable del resguardo, y demás datos que sean necesarios para el control de los vehículos asignados a las mismas;

XVIII. Proveer los servicios y energéticos necesarios para el mantenimiento de los vehículos al servicio del Municipio;

XIX. Apoyar las tareas de planeación del Municipio;

XX. En coordinación con la Tesorería Municipal y Contraloría Municipal, aprobar los lineamientos de viáticos y gastos a comprobar;

XXI. Llevar el control y registro de los bienes muebles propiedad del Municipio;

XXII. Cancelar el registro de los bienes muebles que dejen de ser parte del patrimonio Municipal;

XXIII. Realizar las actualizaciones de los resguardos de bienes muebles propiedad del Municipio;

XXIV. Elaborar en coordinación con la Tesorería Municipal, el programa anual de adquisiciones de bienes y servicios;

XXV. Auxiliar a las dependencias, unidades administrativas y Entidades municipales, en la logística de los diversos eventos que realicen;

XXVI. Proporcionar el mantenimiento a los bienes muebles e inmuebles propiedad del Municipio;

XXVII. Prestar el servicio de intendencia a las diversas dependencias y unidades administrativas municipales;

XXVIII. Programar y prestar los servicios generales a las dependencias de la Administración Pública Municipal, así como de las entidades y organismos del sector desconcentrado;

XXIX. Proveer los servicios de vigilancia diversos a los proporcionados por la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, a las distintas dependencias y unidades administrativas municipales;

XXX. Instalar la logística necesaria para la realización de los eventos organizados por los distintos Comités de la Administración Pública Municipal; y

XXXI. Las demás que le señalen los acuerdos, reglamentos y demás disposiciones administrativas, así como las encomendadas por el Presidente o Presidenta Municipal.

Artículo 26. Para el despacho de los asuntos de su competencia, el Oficial Mayor se auxiliará con las siguientes unidades administrativas:

- I. Dirección de Recursos Humanos;
- II. Dirección de Recursos Materiales; y
- III. Dirección de Servicios Generales.

2.5.2 Sus objetivos son:

- Desarrollar y consolidar la Administración Municipal con una estructura orgánica y administrativa equilibrada, racional y operativa, que responda a la voluntad ciudadana y atienda con eficiencia las necesidades generales.
- Promover la simplificación de trámites en las dependencias municipales que atienden directamente al público.
- Optimizar el uso de los recursos del Ayuntamiento, buscando mayores niveles de eficiencia y eficacia en el trabajo.
- Eficientar el suministro de los bienes materiales y servicios que requieran las dependencias para el cumplimiento de sus funciones.
- Mejorar el mantenimiento y conservación de equipo, vehículos y maquinaria pesada, guardando el óptimo equilibrio entre el gasto la eficiencia y la eficacia.
- Profesionalizar la Administración Municipal en un marco de seguridad y estabilidad laboral.
- Promover la superación de los servidores públicos a través de programas integrales de capacitación y desarrollo.
- Coadyuvar en el cumplimiento de la normatividad en cuanto al uso y administración de recursos.
- Estimular la eficiencia de la administración, mediante la aplicación de tecnología de punta.

2.6 La Oficialía Mayor y su encuadre Municipal

El oficial mayor será el encargado de la gestión administrativa municipal por lo que tendrá especial injerencia en el ejercicio de las facultades y obligaciones, del presidente municipal tales como:

- Rendir al Ayuntamiento, en los primeros días del mes de abril de cada año, un informe detallado sobre el estado que guarda la administración pública municipal.
- Dirigir las actividades de la administración municipal y vigilar que los servidores públicos y empleados administrativos cumplan con las normas y programas vigentes.
- Celebrar a nombre del Ayuntamiento los convenios, contratos y demás actos jurídicos que sean necesarios para el eficaz funcionamiento de la administración municipal, en las condiciones y términos que establezca el Reglamento Interior o los Acuerdos específicos que dicte el Ayuntamiento.
- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la administración municipal cuya designación no está determinado de otro modo en la Ley.
- Imponer directamente por sí mismo, a través de los órganos administrativos municipales competentes, las sanciones que correspondan por violación a los Acuerdos, Reglamentos y demás ordenamientos administrativos municipales.
- Ordenar que se desarrollen sistemas contables y administrativos que permitan un mejor control de la ejecución del gasto público municipal que deberá remitirse a la Legislatura del Estado.
- Dirigir y vigilar la correcta prestación de los servicios públicos municipales e imponer las sanciones que prevean los Reglamentos respectivos.
- Mantener las relaciones que prevean los Reglamentos y otras disposiciones administrativas, con los diversos organismos cívicos y de colaboración municipal que exista en el Municipio.

2.7 Conclusión

En el presente capítulo se detallaron las características del Estado de Quintana Roo, el Municipio Othón P. Blanco, el Ayuntamiento y la Oficialía Mayor, mostrando su encuadre jurídico y la importancia principalmente de las actividades que se realizan en la Oficialía Mayor para poner en práctica las actualizaciones necesarias en la gestión municipal ya que es desde esta área municipal, donde se llevan los principales procesos de la administración.

CAPÍTULO 3

3.1 El Desarrollo Organizacional y la Gestión Pública

El Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Varios investigadores, desde principios del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En otros términos, la percepción del clima de trabajo por parte de un empleado consiste en la respuesta a una pregunta clave: ¿le gusta a usted mucho trabajar en esta organización? Por supuesto, hay varias respuestas a esta pregunta. A uno le gusta más o menos el clima de su institución aún sin estar siempre al corriente de aquello que obra efectivamente sobre esta percepción.

"Todas las organizaciones tienen en común un cierto número de hombres, que se han organizado en una unidad social establecida con el propósito explícito de alcanzar ciertas metas. Los hombres establecen un club o una empresa, organizan un sindicato o un partido político, crean fuerza policíaca o un hospital y formulan procedimientos que gobiernan las relaciones, entre los miembros de estas organizaciones y los deberes que deben cumplir cada uno de ellos. Una vez que ha sido establecida firmemente una organización, tiende a asumir una identidad propia que la hace independiente de las personas que la fundaron". (Blau Scott).

Cuando entramos en el mundo de la teoría se analizan una diversidad de factores, que afectan el comportamiento de los individuos en el seno de la misma. En ese sentido, el comportamiento organizacional se encarga del estudio y la aplicación de los conocimientos relativos, a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. El comportamiento organizacional es una ciencia de la conducta aplicada y por lo mismo se construye a partir de las operaciones hechas por varias disciplinas, tales como: la psicología, la sociología, la antropología y la ciencia política. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y el sistema organizacional.

El clima de trabajo constituye de hecho la personalidad de una organización, en el sentido que este está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global. En efecto frecuentemente se reconoce que el clima condiciona el comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar. Son las políticas de la dirección, el estilo de liderazgo del patrón, o los modos de comunicación en el interior de la empresa los que los constituyen, en particular, los componentes del clima

Es así como el Desarrollo Organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos (y su eficiencia...), en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos (balance costos-beneficios), en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos humanos, en la conducción (liderazgo)... Es decir, casi siempre sobre los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional. En suma, sobre las personas más que sobre los objetivos, estructura y técnicas de la organización: el Desarrollo Organizacional se concentra esencialmente sobre el lado humano de la empresa.

Su área de acción fundamental es, por lo tanto, aquella que tiene relación con los recursos humanos de la institución. La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En consecuencia su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización (organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión.

Específicamente el Desarrollo Organizacional abordará, entre otros muchos, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional.

Esta estrategia busca utilizar los efectos de la acción a través de la retroalimentación la que se constituirá en la base para la acción planificada ulterior. Sin embargo, es necesario tener presente que la única forma de cambiar las organizaciones es a través de cambiar su "cultura", es decir, cambiar los sistemas de vida, de creencias de valores y de formas aceptadas de relaciones entre las personas. Además de lograr que las personas tengan una conciencia de pertenencia, de ser efectivamente miembros de la institución.

3.2. Concepto, definiciones, objetivos y características del Desarrollo Organizacional.

3.2.1 Concepto

El desarrollo de las Organizaciones ha sido recientemente objeto de consideraciones teóricas y tratamiento práctico bajo la denominación de Desarrollo Organizacional o Desarrollo de la Organización (esta última es, además, la expresión inicial – “Organization Development” – en su origen)

3.2.2 Definiciones del Desarrollo Organizacional.

El Desarrollo Organizacional tiene diferentes significados para diferentes personas. No existe una definición que complazca a todos. Diversos autores y profesionistas han presentado diferentes definiciones, algunas idénticas otras muy distintas. Gran parte de esas diferencias se debe al hecho de que se incluye, en la definición, conceptos operacionales sobre la forma de construir el D.O. y por tanto, tales definiciones reflejan mas la filosofía del trabajo, o la concepción operacional del especialista de lo que es esencia una definición.

Se tiene que Beckard (1969) define el Desarrollo Organizacional como “un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”.

Para Bennis (1969), el Desarrollo Organizacional es “una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios”

Ya Blake y Mouton (1969) visualizaron al Desarrollo Organizacional como un plan con conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para sacar a una corporación de una situación que constituye una excelencia. Para ellos, su Desarrollo Organizacional (1968) es “un modo sistemático de alcanzar un ideal de excelencia corporativa”.

A su vez, Gordon Lippitt (1969) caracteriza el Desarrollo Organizacional como “el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos

Según Hornstein, Burke y sus coeditores (1971) el Desarrollo Organizacional es “un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y cambio de comportamiento, entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización”.

Friedlander y Brown (1974) presentan al Desarrollo Organizacional como una metodología “para facilitar cambios y desarrollo: en las personas, en tecnologías y en procesos y estructuras organizacionales.

De acuerdo con Schumuck y Miles (1971) el Desarrollo Organizacional se puede definir como “un esfuerzo planeado y sustentado para aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando métodos auto analíticos y de reflexión”.

Al efecto, W. G. Bennis, uno de los principales iniciadores de esta actividad, enuncia la siguiente definición: "Desarrollo Organizacional es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que

éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo”.

Guizar Montufar dice que El Desarrollo Organizacional se puede definir de la siguiente manera: “El Desarrollo Organizacional es un proceso de cambios planeados en sistemas socio-técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y la salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y los empleados”.

3.2.3 Conceptualización del Desarrollo Organizacional

Los conceptos operacionales o la filosofía laboral más adecuados para la explicación de la definición anterior (**o características**) se expresan en la siguiente concepción que contiene inclusive ciertas premisas y valores:

- a)** el Desarrollo Organizacional debe ser un proceso dinámico, dialéctico y continuo de cambios planeados a partir de diagnósticos realistas de situación utilizando estrategias, métodos e instrumentos que miren a optimizar la interacción entre personas y grupos para constante, perfeccionamiento y renovación de sistemas abiertos técnico-económico-administrativo de comportamiento, de manera que aumente la eficacia y la salud de la organización y asegurar así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la institución y de sus empleados.

- b)** El Desarrollo Organizacional requiere visión global de la empresa; enfoque de sistema abiertos compatibilización con las condiciones de medio externo contrato consciente y responsable de los directivos desarrollo de potencialidades de personas, grupos, subsistemas y sus relaciones (internas y externas) institucionalización del proceso y auto sustentación de los cambios.

- c) El Desarrollo Organizacional implica valores realísticamente humanísticos adaptación, evolución y/o renovación- esto es, cambios que, aunque fueran tecnológicos, económicos, administrativos o estructurales, implicarán en último análisis modificaciones de hábitos o comportamientos.

- d) El Desarrollo Organizacional no es (no debe ser) un curso o capacitación, solución de emergencia para un momento de crisis, sondeo o investigación de opiniones, solamente para información, intervención aislada o desligada de los procesos gerenciales normales, iniciativa sin continuidad en el tiempo, un esfuerzo de especialistas y otras personas bien intencionadas, pero sin compromiso de los ejecutivos responsables, una serie de reuniones de diagnóstico, sin generar soluciones y acciones, una maniobra de algún ejecutivo para obtener o preservar poder, prestigio o ventajas a costa de otras personas, un proceso para explorar, manipular, perjudicar o castigar a individuos o grupos, un medio de hacer que todos queden contentos, algo que termine siempre en un “final feliz”.

3.2.4 Objetivos básicos del Desarrollo Organizacional.

Aunque cualquier esfuerzo del D.O. deba surgir de objetivos específicos, procedentes de un diagnóstico sobre la situación que se desee modificar, existen objetivos más generales.

Tales objetivos básicos que pueden no ser aplicados obligatoriamente en todas las situaciones que sean objetos de esfuerzos del D.O. son principalmente los siguientes:

- Obtener o generar informaciones objetivas y subjetivas, validas y pertinentes, sobre las realidades organizacionales, y asegurar la retroinformación de esas informaciones a los participantes del sistema-cliente.

- Crear un clima de receptividad para reconocer las realidades organizacionales, y de abertura para diagnosticar y solucionar problemas.
- Diagnosticar problemas y situaciones insatisfactorias.
- Establecer un clima de confianza, respecto a que no haya manipulación entre jefes, colegas y subordinados.
- Desarrollar las potencialidades de los individuos, en las áreas de las tres competencias: técnica, administrativa e interpersonal.
- Desarrollar la capacidad de colaboración entre individuos y grupos, que conduce a la sinergia de esfuerzos y al trabajo - en equipo.
- Buscar nuevas fuentes de energía, liberar la energía bloqueada en individuos y grupos, o retenida en los puntos de contacto e interacción entre ellas.
- Compatibilizar, viabilizar, armonizar e integrar las necesidades y objetivos de la empresa y de quienes forman la empresa.
- Estimular las emociones y sentimientos de las personas.
- Siempre que el riesgo lo permita, poner los conflictos, fricciones y tensiones “sobre la mesa” y tratarlos de modo directo, racional y constructivo.
- Despertar o estimular la necesidad de establecer objetivos, metas y fines que, siempre que sea posible, estén cuantificados y bien calificados que orienten la programación de actividades y evaluación de los desempeños de sectores, grupos e individuos.
- Despertar la conciencia para que existan valores y concepciones sobre el comportamiento de los hombres en las organizaciones, por parte de la alta gerencia, ejecutivos y administradores.
- Examinar el cómo, cuándo, dónde y cuánto, tales valores concepciones y cultura influyen sobre los objetivos, métodos, procesos, comportamientos, desempeños y resultados obtenidos.
- Analizar la adaptación del funcionamiento de la organización en relación con las características
- Procurar asociar la autoridad legal y el “status” funcional, a las “tres competencias”

- Localizar las responsabilidades de solución y la toma de decisiones, lo más próximo posible de las fuentes de información en el nivel adecuado al tipo de solución.
- Desarrollar la organización a través del desarrollo de los individuos.
- Compatibilizar y optimizar metas, recursos, estructuras, procedimientos y comportamientos.
- Perfeccionar el sistema y los procesos de información y comunicación
- Identificar puntos de bloqueo o pérdida de energías y recursos de varios tipos: físicos, humanos, materiales, de información, etc.

3.3 Importancia y Necesidad del Desarrollo Organizacional

La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En consecuencia su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización (organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión.

Específicamente el Desarrollo Organizacional abordará, entre otros muchos, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional.

Esta estrategia educativa busca utilizar los efectos de la acción a través de la retroalimentación la que se constituirá en la base para la acción planificada ulterior. Sin embargo, es necesario tener presente que la única forma de cambiar las organizaciones es a través de cambiar su "cultura", es decir, cambiar los

sistemas de vida, de creencias de valores y de formas aceptadas de relaciones entre las personas. Además de lograr que las personas tengan una conciencia de pertenencia, de ser efectivamente miembros de la institución.

3.3.1 Comportamiento Organizacional.

Como hemos visto es muy importante las habilidades de las personas en la organización, el término que es ampliamente utilizado para describir esta disciplina es Comportamiento Organizacional.

El Comportamiento Organizacional (a menudo abreviado como C.O.) es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

El comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa. El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización. La aplicación de términos como la reingeniería que busca la manera de reconsiderar la forma en que se trabaja y verificar si la estructura que tiene la empresa en el momento es la adecuada y la más funcional. Tomemos en cuenta que el **comportamiento organizacional** es una disciplina que logra conjuntar aportaciones de diversas disciplinas que tienen como base el comportamiento verbigracia la psicología, la antropología, la sociología, la ciencia

política entre otras. Dentro del estudio del comportamiento organizacional consideraremos variables dependientes e independientes.

Las variables dependientes que consideran algunos autores o que remarcan más son:

- **Productividad.-** la empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.
- **Ausentismo.-** toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.
- **Satisfacción en el trabajo...-** que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

Las variables independientes que afectan el comportamiento individual de las personas son:

- **Variables del nivel individual.-** que son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.
- **Variables a nivel de grupo.-** el comportamiento que tienen las personas al estar en contacto con otras es muy distinto por lo que es factor de estudio,

3.3.2 Cambio planificado

Antes de entrar a analizar las teorías y modelos del cambio planificado, debemos entender el cambio. Según Kart Lewin, todo estado actual es el resultado de la acción de fuerzas opuestas, el “punto de equilibrio” es el resultado de estas fuerzas. Partiendo de esto, podemos entender al **cambio** como el paso de un punto de equilibrio a otro, en el cual las fuerzas orientadas hacia la adaptación adecuada al medio sean las que predominen.

Han existido muchos enfoques y estudios para entender la manera más apropiada para que el cambio ocurra, los cuales discutiremos a continuación. La concepción inicial llevar a cabo el cambio se basó en la idea de “descongelar”, “mover” y “volver a congelar”. Esto tiene como propósito lograr pasar de un estado a otro y hacer el cambio perdurable en el tiempo. Más adelante, se planteó una modificación en la cual en vez de tres fases de cambio se proponen siete, este modelo es mucho más específico. Por otro lado, Ralph Kilmann planteó 5 trayectorias para el cambio que incluyen la cultura, habilidades gerenciales, equipos, estrategia – estructura y el sistema de recompensas.

Otro autor, Jerry Porras desarrollo un modelo que se llama el “análisis de flujo” el cual afirma que al cambiar el escenario de trabajo, la conducta de los individuos cambiará también. Porras propone una relación directa entre los factores organizacionales como las metas, estrategias, sistemas administrativos, cultura, procesos de interacción, herramientas, equipo y maquinaria, y ambiente físico, que entre otros determinan la conducta de los individuos dentro de la organización.

Por último tenemos el modelo de Burke-Litwinque plantea como variables desempeño individual y el desempeño de la organización, este modelo define un “cambio transaccional” y un “cambio transformacional”, el primero dirigido a la cultura de la organización y el segundo dirigido al ambiente de la misma. La ventaja de este modelo es que permite identificar el tipo de cambio que se requiere para luego optar por la opción transformacional o transaccional dependiendo de la naturaleza del cambio.

Todos estos modelos son de gran utilidad y forman parte de los fundamentos del DO. Se debe entender que estos modelos no son excluyentes sino más bien, son diferentes maneras del abordar la temática del cambio y además, todos son referentes a procesos.

3.3.3 Trabajo en equipo

Dado que las tareas se han vuelto más grandes que la capacidad individual de los equipos, las organizaciones se han visto en la necesidad, acertada por demás, de implementar el trabajo en equipo, el cual es una alternativa efectiva para alcanzar resultados que vayan más allá de los que un individuo sólo puede producir. Para formar un equipo es necesario que exista antes que nada un propósito común a todos los miembros del equipo, con el cual se sientan comprometidos, para entonces trazar un plan de acción que lleve a definir roles y a hacerse responsables de los resultados del desempeño del equipo y no de sus miembros por separado. La tendencia actual, es llevar a cabo el trabajo bajo la modalidad de proyectos, lo cual facilita la estructura plana y la toma de decisiones acertadas.

Afortunadamente, la tecnología ha servido de apoyo al trabajo en equipo a través de lo que se conoce como "Groupware" que facilita una gran gama de instrumentos de apoyo tecnológicos para lograr mayor efectividad en los equipos.

3.3.4 Estrategia normativa – reeducativa del cambio

Una de los aspectos que estudia el DO es la estrategia para el cambio. La estrategia que es más manejada por el DO y la cual adopta como principio es la normativa-reeducativa que si bien no niega que el hombre es un ser racional, si afirma que éste necesita más que una explicación lógica para seguir un cambio. Según esta estrategia, al individuo se le debe reeducar para que comprenda y lleve a cabo los cambios necesarios.

Existen otras variables para el estudio del DO como lo son entender que el DO es una ciencia de la conducta aplicada, es decir, que se fundamenta en buscar conocimiento con el fin de resolver problemas prácticos. Otro elemento imposible de descartar al momento de hablar de DO es que es un método científico de solución de problemas que se fundamenta en datos. Los datos son la fuente de información del DO y deben ser tomados en consideración al momento de generar cambios.

3.3.5 Un enfoque de sistemas.

Tenemos que ver los cambios hacia un comportamiento organizacional mejor en términos de un sistema total. El cambio efectivo es complejo y toma bastante tiempo llevarlo a cabo. Cualquier práctica nueva se refiere solamente a parte de todo el sistema, por lo que con frecuencia fracasa en desarrollar todo el potencial de mejoramiento. Lo que se necesita en el comportamiento organizacional es un enriquecimiento gradual de todo el sistema socio técnico para adaptarlo mejor a la gente.

3.3.6 Un enfoque de contingencia.

El comportamiento organizacional se aplica a una relación de contingencia. Es decir no todas las empresas necesitan el mismo grado de participación, comunicación abierta u otra condición para ser eficientes. Por lo que respecta a la participación, algunas situaciones permiten una participación más amplia que otras y algunas personas desean mayor participación. El sistema más eficaz de comportamiento organizacional tenderá a variar conforme al ambiente total de una organización. Tanto las organizaciones estables como las cambiantes, necesitan un ambiente más humano para la gente y seguramente esto lo lograremos en la siguiente generación. Sin embargo las ideas de contingencias predicen diferencias de práctica entre las organizaciones estables y las cambiantes.

3.3.7 Un enfoque social.

El enfoque social reconoce que lo que sucede fuera de la organización influye en el comportamiento organizacional interno. Así mismo lo que sucede dentro de la empresa influye en la sociedad en general. La gerencia habrá que estar alerta y ser responsable de su ambiente externo. Ciertamente existe una nueva forma de trabajo, por lo que el estilo del liderazgo debe cambiarse y adaptarse a las nuevas situaciones. Esta rapidez en los cambios ha dado un nuevo sentido a la capacidad de liderazgo.

Número para empezar, se podrán atender adecuadamente y se aprenderá de éstos.

3.4 La Gestión Municipal

En su sentido estricto, la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.

La gestión es una actividad importante que desarrolló el ayuntamiento para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos estatales y federal.

Es necesario que exista una organización administrativa adecuada, para que el gobierno municipal tenga mayores posibilidades de éxito en la realización de su gestión en beneficio de las necesidades más apremiantes de la comunidad municipal.

Para lograr los objetivos de la gestión, el gobierno municipal deberá cumplir con las siguientes acciones:

- Elaboración de programas de trabajo y reglas claras para el funcionamiento de la administración pública municipal.
- Definición de los límites de responsabilidad de las autoridades, funcionarios y empleados municipales en sus cargos o puestos.
- Actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo.
- Seguimiento, evaluación y control de los planes, programas y obras municipales.

3.5 La Modernización Administrativa

La modernización administrativa de los ayuntamientos, es un asunto sobre el cual se ha insistido en los diversos programas de reforma que han impulsado los gobiernos federales y los de algunas entidades federativas.

Debe destacarse sin embargo, que a pesar de la importancia que se le otorgado en el discurso, aún no se ha consolidado nuevas formas de organización y gestión que están a tono con los cambios.

Hemos apostado demasiado a la hipótesis que asume a la modernización municipal como una consecuencia del perfeccionamiento de la democracia y la alternancia de los partidos políticos en el gobierno municipal.

Sin el ánimo de desconocer los beneficios que la apertura democrática ha significado para los ayuntamientos,

Considero que una primera y gran restricción para la modernización administrativa de los ayuntamientos, es que no les resulta muy claro a las propias autoridades

municipales, los dividendos políticos que les puede representar el comprometerse con programas consistentes y duraderos de esta naturaleza, en virtud de que las demandas ciudadanas se concentran más en los resultados de la organización municipal, que en las formas administrativas empleadas para producirlos.

Como consecuencia de lo anterior, los ayuntamientos generalmente otorgan una escasa relevancia a las instancias organizacionales encargadas de impulsar acciones de reforma y modernización administrativa.

3.6 Resultados de la Experiencia Laboral

Dentro de mi experiencia como oficial mayor, se trabajó para desarrollar un conjunto de Propuestas que promueven diversos principios novedosos para el Municipio de Otón P Blanco, a fin de introducir en el, mecanismos enfocados en mejorar la calidad de sus prestaciones y servicios y hacerla más competitiva.

Estas Propuestas, coinciden en observar como uno de los principales retos, el reivindicar las funciones genuinas de la Oficialía Mayor y de quienes la integran, así como el introducir en el municipio, novedosos esquemas y recetas gerenciales. Su elemento propositivo toral, es asumir que la Oficialía Mayor como prestadora y generadora de bienes, regulaciones, servicios y prestaciones, cuenta con usuarios o clientes destinatarios de sus acciones; a quienes se les deben de cubrir de manera eficiente sus demandas y cumplir así con las expectativas de servicio esperadas.

El resultado de estas propuestas se dio a través de tres vertientes: el control patrimonial de los bienes municipales y la transparencia en los procesos de adquisición de los mismos, la administración de recursos humanos y los servicios generales que se realizan en beneficio de las diversas dependencias del Ayuntamiento, como en beneficio de la ciudadanía.

Al inicio de la gestión administrativa La primera vertiente que ocupó nuestra atención fue la actualización del inventario y control patrimonial con resultados benéficos para las actividades de las diversas dependencias municipales, depurando el patrimonio ya obsoleto y dándolo de baja definitiva.

Así mismo se integró el sistema de inventarios y se implantó el procedimiento de adquisición de bienes, con el objeto de transparentarlo, mediante un manual estructurado.

Se llevó a cabo rehabilitación y construcción de espacios para poder ofrecer a los trabajadores del Ayuntamiento un clima laboral adecuado para efectuar sus labores con eficacia y eficiencia.

Se llevó a cabo a través de la Dirección de Servicios Generales apoyo logístico en actividades oficiales, ceremonias cívicas y se prestó apoyo en diversas acciones de otras instancias de la entidad.

De la misma manera al término del paso del huracán Deán se realizaron trabajos de limpieza y rehabilitación de los espacios de las instalaciones de la Feria de Chetumal Diamante del Sur, y debido a la injerencia de las actividades me otorgaron el cargo de coordinador general de la feria llevando no sólo la puesta en marcha de la misma sino la administración en su conjunto logrando excelentes resultados.

En capacitación, se realizaron convenios con las instituciones públicas y privadas necesaria para poder implementar el Sistema de Capacitación Municipal que beneficie a los empleados del Ayuntamiento y cumplir así con el compromiso de profesionalización de los trabajadores municipales.

Se instaló una tele aula, con recursos de la Secretaría de Desarrollo Social y que fueron aplicados dentro del programa de Coinversión Social, con el fin de ofrecer cursos de capacitación con distintos enfoques y propuestas en función no solo de

las necesidades, que labora en el Ayuntamiento. Sino de distintos grupos y organizaciones sociales.

Para completar este programa se suscribieron diversos convenios con instancias públicas estatales y federales como: el Instituto Quintanarroense de la Mujer, la Universidad de Quintana Roo, el ITCH, el Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología y el Instituto de educación para Adultos.

El sistema de Capacitación Laboral se integró con componentes básicos tales como:

- I. El diagnostico de necesidades de capacitación
- II. Vinculación con instancias de capacitación para el diseño de cursos.
- III. Desarrollo de cursos, talleres, conferencias y teleconferencias.
- IV. Evaluación y entrega de reconocimientos.
- V. Difusión y resultados.

La capacitación impartida fue relacionada con los puestos y funciones municipales, de carácter administrativo y técnico y se dio en: 41 talleres, 86 cursos, 19 conferencias y 22 teleconferencias. También se apoyo con capacitación para los servidores turísticos y población de las colonias populares del programa Hábitat. Todo ello con un benéfico de 6652 personas. Por primera vez en el Ayuntamiento se le brindó a la totalidad de los trabajadores capacitación motivacional con instructores de reconocido prestigio a nivel internacional.

Tabla No.1.-Capacitación laboral (2005-2008)

Cursos	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Número de beneficiados
Cursos	39	41	6	2836
Talleres	8	19	14	1934
Conferencias	0	5	14	1728
Teleconferencias	0	1	21	154
Total	47	66	55	6652

Fuente: Elaboración propia con datos del III Informe de Gobierno Municipal

En el rubro de la administración del capital humano se hicieron gestiones para mejorar las condiciones salariales y prestaciones de los 784 trabajadores y trabajadoras sindicalizados y 1197 de confianza del H Ayuntamiento.

El objetivo primordial en esta gestión fue el poder crear las condiciones y mecanismos necesarios para incentivar un mejor desempeño laboral y ofrecer una mejor calidad de vida al personal del Ayuntamiento.

Las principales acciones resultado de este apartado son:

- Al inicio de la administración se le otorgo seguridad social a 497 trabajadores que estaban como eventuales y que no contaban con esta valiosa prestación.
- Incremento salarial de 21%
- Por primera vez se da el incremento de días de aguinaldo, (de 40 a 42 días)
- Bono navideño de 500 pesos
- Incremento del seguro de vida en un 65.5%
- Aumento del 5% del quinquenio tanto para los trabajadores de base como de confianza
- Canasta básica de los trabajadores activos aumento un 5% y la de los pensionados un 10%
- Incremento del bono de día de la madre y del padre a 700 pesos.
- Todos los trabajadores del ayuntamiento cuentan con seguridad social al término del trienio.
- Se aumento un 10% el estímulo por años de servicio
- El bono del día del burócrata aumento un 12.5%
- Se otorgo ayuda de transporte al personal basificado
- Aumento un 50% a la prestación de onomástico al personal de base

- Para brindar equidad se les brindó un día inhábil por el día del padre a los trabajadores.
- Se elevó a personal de confianza a 431 trabajadores eventuales dándoles certidumbre en la relación laboral.
- Se firmaron y registraron condiciones generales de trabajo, después de nueve años de no ser actualizadas y debidamente registradas.

La tecnología fue utilizada como objetivo estratégico, para eficientar los procesos administrativos. Por lo que se hicieron las acciones necesarias para implantar sistemas de mecanismos de interacción con la sociedad, impulsamos la profesionalización del personal municipal y dimos prioridad al uso de nuevas tecnologías para posicionar a la administración municipal dentro de los estándares exigidos por un gobierno digitalizado

En el primer año se invirtió 1 millón 112 mil pesos en infraestructura básica, procesos de conectividad y telefonía. Se adquirió equipo de cómputo y servidores de base de datos.

Los sistemas que fueron diseñados e implementados son; el Sistema Integral de Catastro, el cual simplifica los trámites y en consecuencia, el tiempo de respuesta a la ciudadanía; el Sistema de Ingresos Municipales; Sistema de Control de Gestión Municipal; Sistema Integral de Desarrollo Urbano; Sistema Informativo de Inteligencia Policial;

Sistema de Control del Ejercicio Presupuestal y Servicio de Mensajería Municipal.

Se modernizó la página Web del Ayuntamiento (www.chetumal.gob.mx) con un promedio de 1900 visitantes al mes. Por el contenido, creatividad y facilidad de navegación, por el beneficio que la ciudadanía obtuvo en información general, trámites y servicios, esta página fue galardonada dentro de la categoría de Organismos y Gobierno, con el Premio Internacional OX 2007 que se otorga a sitios Web en español con información para toda la familia.

En el año 2007 se obtuvo la certificación otorgada por el Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED), calificando al municipio como una

entidad tecnificada, con internet equipo actualizado y personal calificado para el manejo de nuevas tecnologías.

Se instalo la Red de Voz y Datos, con más de 150 nodos para Internet y 100 líneas telefónicas y se adquirió equipo de computo, lo que logro que aproximadamente ocho de cada diez trabajadores municipales en oficinas administrativas tienen una computadora y conexión a Internet para desempeñar sus funciones, así mismo se cuenta con un conmutador de tecnología de punta que permitió al municipio agilizar y actualizar su servicio telefónico dando la posibilidad de tener líneas disponibles.

Se implementó el sistema 072 para contar con un número directo para la atención de las diversas quejas de la población en cuanto los diversos servicios que presta el Ayuntamiento, siendo un elemento de contacto directo y obteniendo una excelente respuesta entre la ciudadanía.

3.7. Conclusiones

Después de llevar a cabo diferentes acciones se cumplió con la propuesta de la actualización en la administración municipal, con el apoyo del Desarrollo Organizacional un concepto que ha tomado importante auge en la administración actual, la Gestión Municipal y principalmente la Modernización Administrativa la que es una labor indispensable para cualquier organización del servicio público ya que los requerimientos de la población cada día son más y desde el enfoque administrativo debemos de cuidar la atención al interior como al exterior.

CONCLUSIONES GENERALES

Dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2005-2008 se marcan los Ejes estratégicos que son los que darán el rumbo de dicha administración, los cuales son:

- ✚ Turismo Motor del desarrollo municipal
- ✚ Municipio limpio
- ✚ Modernización de la gestión y administración municipal
- ✚ Desarrollo social
- ✚ Desarrollo económico sustentable

Siendo el de la Modernización de la gestión y administración municipal el que encuadra dentro de la Oficialía Mayor y el cual se cumplió de acuerdo a su objetivo planteado:

Objetivo estratégico

Lograr una administración y gestión pública municipal de calidad, con leyes y reglamentos actualizados; implementar nuevos mecanismos de interacción con todos los sectores sociales; impulsar la profesionalización del personal municipal en las diversas funciones de la estructura administrativa, fomentando el uso de nuevas tecnologías e implantando la certificación ISO 9001:2000 en los principales procesos en los que se requiere mejora continua para fortalecer los ingresos municipales. El indicador de impacto es posicionar al municipio dentro de los estándares exigidos en el ámbito de la gestión municipal y un gobierno municipal digitalizado.

La gestión administrativa municipal fue en mi proyecto de vida una fructificante experiencia laboral, el servicio público era un tema completamente desconocido ya que la experiencia laboral que tenía era totalmente en la iniciativa privada, el cambio fue radical, pero fue una experiencia muy importante que me permitió conocer de cerca la problemática de la ciudad y en general de un municipio tan grande en todos sentidos como lo es Othón P. Blanco, el municipio no sólo es la primera instancia a la que recurre la población con la finalidad de solucionar sus diversos problemas sino que esperan que sea quien se los solucionen y les apoye,

aprendí que hay que escuchar a la gente y ponerse en los zapatos del otro, lo más importante es que te ayuda a conocer problemas de todo tipo con una complejidad diversa, en temáticas variadas.

La carrera de Sistemas Comerciales me proporcionó las herramientas para tener una universalidad de conocimientos que va desde Administración de recursos humanos hasta historia y cultura regional, ésta me permitió desarrollarme en ambos mundos el de la iniciativa privada y en el sector público demostrando que es una carrera incluyente y flexible, dentro de las materias que más apoyo me dieron en la práctica laboral fueron:

- Escritura y Comprensión de Textos
- Introducción a la Economía
- Historia y cultura Regional
- Procesos Administrativos
- Microeconomía
- Análisis de Estados Financieros
- Matemáticas Financieras
- Contabilidad de Costos
- Operaciones Bancarias y Financieras
- Planeación Estratégica
- Mercadotecnia Internacional
- Análisis de Mercados
- Promoción y Publicidad
- Administración de Recursos Humanos

Pero como lo he dicho todas las materias cursadas me proporcionaron una visión importante de la problemática económica y comercial a nivel regional, nacional e internacional, pero principalmente la universidad me proporcionó herramientas de gran utilidad no sólo a nivel profesional sino que marco de manera importante la vida personal.

Quisiera señalar que la carrera de Sistemas Comerciales debe de estar siempre en constante cambio ya que las condiciones de los mercados están en movimiento, por lo que considero importante la especialización de los alumnos en

los temas de actualidad como la Globalización, la Mercadotecnia Política y las Crisis Económicas, que el alumno salga con una visión real de lo que ocurre en el Estado, el País y el Mundo.

Como producto de esta interesante tarea en la que vertí lo mejor de mi experiencia teórica y práctica he destacado algunos campos donde convergen las siguientes tareas y áreas de oportunidad fundamentales para la realización de una administración moderna y con visión de futuro, acorde a las necesidades cada vez más demandantes del municipio de Othón P. Blanco:

- Profesionalizar y reivindicar al Servidor Público, elevar su competitividad y afianzar su compromiso, sentido de lealtad y responsabilidad con la institución pero principalmente con la comunidad.
- Producir con Calidad. Ofrecer servicios, prestaciones, bienes o regulaciones que cubran o superen las expectativas de satisfacción esperadas.
- Inducir mecanismos de competitividad, que permitan fortalecer la capacidad de sostener y elevar la calidad de los bienes, prestaciones, servicios o regulaciones que son generados.
- Elevar la productividad a fin de hacer un Gobierno más eficiente y eficaz en la búsqueda por la calidad.
- Fomentar la Planeación Estratégica a fin de que el Gobierno tenga un enfoque más provisorio y visionario.
- Favorecer la Participación Social a fin de fomentar la transparencia y rendición de cuentas, y sobre todo, de permitir que en los planes o proyectos se incluyan de manera atinada, los intereses particulares y grupales de la comunidad.
- Comprometerse con la rendición de cuentas, los valores éticos y la transparencia.

- Fomentar la Mejora Regulatoria, para Eficientar el Marco Jurídico y fomentar la certidumbre y confianza tanto del Gobierno, como de los Servidores Públicos y el propio proceso permanente de Modernización Administrativa.
- Aprovechar al máximo los beneficios del uso de las Tecnologías de información y comunicaciones. Gestionar un gobierno electrónico que permita elevar la eficiencia, la eficacia, las descentralizaciones y la mejora organizacional y buscar como meta principal, un gobierno electrónico que fomente la democracia y participación por vías alternas electrónicas
- Establecer un seguimiento a las necesidades de capacitación y actualización de los servidores públicos para tener siempre la gente capacitada para el desarrollo de los nuevos sistemas y las nuevas tecnologías así como el manejo de los procesos administrativos.

El reto de impulsar una Reforma Administrativa en los Gobierno Municipales, resulta más que idóneo, fundamental y urgente; por ello, en la Oficialía Mayor de Municipio de Otón P Blanco en el trienio 2005-2008, contemplamos esta visión y trabajamos permanentemente en poner a disposición del municipio, estrategias y elementos que les permitan fomentar una cultura de modernización administrativa dentro de sus esquemas de gestión pública.

Debido a que la gestión municipal es de un lapso de tres años, se considera en términos administrativos, y para ciertos asuntos, un tiempo insuficiente para su consolidación, interrumpiéndose o truncándose de forma abrupta y perjudicial para el desarrollo de la entidad. Cada trienio vuelve a formularse una nueva programación, propiciando una discontinuidad y una erogación excesiva e innecesaria de recursos humanos, materiales y financieros; razón por la cual es de imperiosa necesidad que permanezcan dentro de la estructura municipal aquellos elementos humanos calificados, a fin de evitar la paralización en el inicio de cada gobierno municipal entrante. En este punto, cabe hacer una pausa para reflexionar acerca de la importancia del municipio como uno de los niveles de gobierno.

En la medida que esta célula básica de la administración pública se modernice y alcance mayores estadios de eficiencia y eficacia, la administración pública en general mejorará y obedecerá a las necesidades e intereses de los gobernados, por lo tanto, es innegable que el beneficio lo recibiremos todos.

Bibliografía

- I. Constitución del Estado de Quintana Roo
- II. Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo
- III. Reglamento de la Administración Pública del Municipio Othón P. Blanco
- IV. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio Othón P. Blanco
- V. Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Bienes, Prestación de Servicios y Arrendamientos para el Municipio Othón P. Blanco, Quintana Roo
- VI. Plan de Desarrollo Municipal de Othón P. Banco, Quintana Roo, 2005–2008
- VII. Primer Informe del Gobierno Municipal Othón P. Blanco, Quintana Roo 2005-2008
- VIII. Segundo Informe del Gobierno Municipal de Othón P. Blanco, Quintana Roo, 2005-2008
- IX. Tercer Informe del Gobierno Municipal de Othón P. Blanco, Quintana Roo, 2005-2008
- X. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional, Marchant Ramírez Loreto, Ed. Universidad de Viña del Mar 2005
- XI. Desarrollo Organizacional aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de las Organizaciones, Wendll Frend, Cecil H Bell Jr, Ed. Prentice-Hall
- XII. Desarrollo Organizacional, Guizar Montufar Rafael, Ed. Mc Graw Hill
- XIII. Los dilemas de la modernización municipal, Cabrero E., Ed. Miguel Ángel Porrúa-CIDE
- XIV. La nueva gestión municipal en México, Cabrero E., Ed. Miguel Ángel Porrúa-CIDE
- XV. Los municipios en México. Los retos ante el futuro, García del Castillo R., Ed. Miguel Ángel Porrúa-CIDE
- XVI. Administración en época de cambio, Druker Peter F, Ed. Sudamericana
- XVII. The Process Dynamics of Public Management Policy Making, Barzelay Michael, Ed. International Public Management

- XVIII. Los municipios de México, Centro Nacional de Desarrollo Municipal e INEGI, Ed. SEGOB
- XIX. Participación de la comunidad en los planes de desarrollo, Álvaro Martínez Silvia, Ed. SEGOB
- XX. Planeación y Desarrollo. Una Visión del Futuro, Iracheta Cenecorta Alfonso Xavier, Ed. Plaza y Valdés
- XXI. Comportamiento de las Organizaciones, Kreitner Robert y Kinicki Angelo, Ed. Mc Graw Hill
- XXII. Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica, Robbins Stephen P., Ed. Prentice Hall
- XXIII. Organización de la Participación Ciudadana Municipal, Senties E. Yolanda, Ed. SEGOB
- XXIV. Capacitación, Arias Galicia Fernando, Ed. Trillas
- XXV. Introducción a la metodología en ciencias sociales, de la administración y del comportamiento, Ed. Trillas
- XXVI. Manual para la administración del proceso de capacitación de personal, Calderón Hugo, Ed. Limusa
- XXVII. Planeación de Vida y Carrera, Cázares Arrangoiz David y Siliceo Aguilar Alonso, Ed. Limusa
- XXVIII. Psicología Industrial, Dunnette Marvin y Kircher Wayne, Ed. Trillas
- XXIX. Introducción a la teoría general de la administración, Chiavenato Idalberto, Ed. Mc Graw Hill
- XXX. Comportamiento humano en el trabajo, Davis Keit y Newstrong Jhon, Ed. Prentice Hall
- XXXI. Creatividad, Keil Jhon, Ed. Mc Graw Hill
- XXXII. Administración una Perspectiva Global, Koontz Harold y Heinz Weinrich, Ed. Mc Graw Hill
- XXXIII. Formación de Equipos de Trabajo, Madux Robert, Ed. Trillas
- XXXIV. Planificación Estratégica Creativa, Martínez Villegas Fabian, Ed. Pac
- XXXV. Desarrollo Organizacional, Melo de Faria Fernando Achilles, Ed. Limusa
- XXXVI. 199 Preguntas sobre Marketing, Bonta Patricio y Farber Mario, Ed. Norma

- XXXVII. Las preguntas mas frecuentes sobre Marketing, Kotler Philip, Ed. Kapelusz
- XXXVIII. Los siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Covey Stephen R., Ed. Paidos
- XXXIX. www.dscea.uqroo
- XL. www.opb.gob.mx
- XLI. www.es.wikipedia.org
- XLII. www.semarnat.gob.mx
- XLIII. www.e-local.gob.mx
- XLIV. www.cofemer.gob.mx
- XLV. www.uqroo.mx
- XLVI. Administración del cambio Taller de Proyectos de Procesos, Subsecretaría de la Función Pública, Dirección General de eficiencia Administrativa y Buen Gobierno.

Glosario de términos

MUNICIPIO

Un "municipio" es una entidad subnacional, entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias; pudiendo hacer referencia a una ciudad, pueblo (rural) pueblo o aldea, o a una agrupación de los mismos.

El municipio está compuesto por un territorio claramente definido por un término municipal de límites fijados (aunque a veces no es continuo territorialmente, pudiendo extenderse fuera de sus límites con exclaves y presentando enclaves de otros municipios); y la población que lo habita (regulada jurídicamente por instrumentos estadísticos como el padrón municipal y mecanismos que otorgan derechos, como el "avecindamiento" o "vecindad legal", que sólo considera vecino al habitante que cumple determinadas características -origen o antigüedad- y no al mero residente.

El municipio está regido por un órgano colegiado denominado ayuntamiento, municipalidad, alcaldía o concejo municipal concejo; encabezado por una institución unipersonal: el alcalde (en el Antiguo Régimen en España había un alcalde por el "estado noble" y otro por el "estado llano"; y en las principales ciudades un corregidor designado por el rey). Por extensión, también se usa el término "municipio" para referirse al ayuntamiento o municipalidad en sí. En la mayoría de Estados modernos, un municipio es la división administrativa más pequeña que posee sus propios dirigentes representativos, elegidos democráticamente. En algunos municipios españoles todavía funciona el régimen medieval de gobierno, gestión y decisión por participación asamblearia denominado "concejo abierto".

En la Antigua Roma, un "municipium" (palabra latina que origina la castellana "municipio") era una ciudad libre que se gobernaba por sus propias leyes; aunque sus habitantes disfrutaban de muy distintas situaciones jurídicas, pues obtenían sus derechos no por su residencia en ella, sino por la posesión de la ciudadanía romana, la condición de libertad o esclavitud, etc.

AYUNTAMIENTO:

En algunos países recibe el nombre de "ayuntamiento" o corporación municipal es el órgano de administración de un municipio y suele estar formado por un alcalde (en México, presidente municipal) que ostenta la presidencia de la administración local y del pleno y los concejales o ediles que reunidos en pleno ejercen la potestad normativa a nivel local. Por extensión, también suele llamarse "ayuntamiento" al edificio que es la sede principal de la institución y que más propiamente se denomina "casa consistorial".

Generalmente, el ayuntamiento es el órgano administrativo menor y más cercano al ciudadano, aunque los municipios grandes suelen subdividirse administrativamente en barrios, distritos, delegaciones, sindicaturas o pedanías (estas últimas de carácter más rural).

LOCALIDAD

Todo lugar ocupado con una o más viviendas habitadas, reconocido por un nombre dado por la ley o la costumbre.

GESTION PÚBLICA

Barzelay sostiene que la ciencia clínica de las prácticas organizativas para la acción pública es una acción académica sostenida, ampliamente difundida e interdisciplinaria orientada a proporcionar un conocimiento utilizable para mejorar los esfuerzos organizados por crear valor público.

MODERNIZACION ADMINISTRATIVA

Proceso de cambio a través del cual las dependencias y entidades del sector público presupuestario actualizan e incorporan nuevas formas de organización, tecnologías físicas, sociales y comportamientos que les permiten alcanzar nuevos objetivos de una manera más eficaz y eficiente.

ORGANISMO PÚBLICO

Término genérico con el que se identifica, a cualquier dependencia, entidad o institución de la Federación que tenga o administre un patrimonio o presupuesto formado con recursos o bienes federales.

MEJORA REGULATORIA

La mejora regulatoria es una política pública que consiste en la realización de cambios que elevan la calidad del sistema jurídico en su conjunto y de instrumentos jurídicos en particular, con el propósito de procurar el máximo beneficio para la sociedad, al menor costo posible para los ciudadanos y las empresas, mejorando así la eficiencia de la economía y su capacidad para adaptarse a situaciones cambiantes. Es decir, ser más competitivos.

CABILDO

El sistema de gobierno municipal puede definirse como el espacio institucional donde se procesan las decisiones formales e informales más importantes del ayuntamiento. Dicho sistema está conformado, en primer lugar, por un cuerpo colegiado denominado cabildo municipal, mismo que funge como máximo organismo de gobierno; y en segundo lugar, por un presidente municipal, quien además de formar parte esencial del cabildo, encabeza la administración pública, razón por la que en él descansan las tareas ejecutivas y administrativas que realiza.

En términos estrictamente formales, el gobierno municipal sustenta su funcionamiento en una lógica colegiada o “de gabinete”, toda vez que el cabildo se asume como la instancia superior de gobierno. El presidente municipal, por su parte, supedita una cantidad considerable de sus acciones a las decisiones adoptadas por el organismo señalado. Sin embargo, algunas voces especializadas en el tema han señalado que esta formalidad no coincide con la práctica. Más aún, en ciertos casos la situación parece estar completamente invertida. En este sentido, el diseño institucional municipal que incluye desde luego las características de su sistema de gobierno, presenta una serie de inconsistencias que pueden resumirse en la siguiente idea: la ausencia de equilibrios internos efectivos que regulen la distribución y el ejercicio del poder público.

REGIDOR

Los regidores, sean de mayoría o de representación proporcional, tienen una connotación fundamentalmente parlamentaria. Es decir, la mayoría de sus funciones están relacionadas con las actividades propias del cabildo en su sentido colegiado: desempeñar colectivamente la función reglamentaria, o si se quiere legislativa, del ayuntamiento.

Entre sus atribuciones comunes, las más sobresalientes son: 1) contar con voz y voto en el cabildo; 2) inspeccionar los actos de la administración pública municipal; 3) iniciar reglamentos municipales ; y 4) formar parte de las comisiones edilicias.