



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO



**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

TRABAJO MONOGRÁFICO

**“EXPERIENCIA LABORAL EN EL TRIBUNAL ELECTORAL
DE QUINTANA ROO.”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO
EN SISTEMAS COMERCIALES**

**PRESENTA:
ROBERTO DELFÍN ZAMUDIO**

SUPERVISORES:

**DR. FRANCISCO GÜEMES RICALDE
DR. SALVADOR RAMOS TÉSCUM
MC. JUANA EDITH NAVARRETE MARNEOU**

CHETUMAL, QUINTANA ROO, JUNIO 2010

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

TRABAJO MONOGRÁFICO ELABORADO BAJO LA SUPERVISIÓN DEL
COMITÉ DE ASESORIA Y APROBADO COMO REQUISITO PARCIAL, PARA
OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ:

SUPERVISOR: _____

DR. FRANCISCO GÜEMES RICALDE

SUPERVISOR: _____

DR. SALVADOR RAMOS TÉSCUM

SUPERVISOR: _____

M.C. JUANA EDITH NAVARRETE MARNEOU

CHETUMAL, QUINTANA ROO, JUNIO 2010

ÍNDICE

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCION

CAPITULO I

1.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	1
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS PARTICULARES	2
1.1.- DESCRIPCIÓN DE LA UQROO	3
¿CUAL ES NUESTRA MISIÓN?	5
PRINCIPIOS	6
OBJETIVO SOCIAL	6
LEMA	7
HIMNO	8
1.2.- LAS DIVISIONES	9
MISION	10
ORGANIGRAMA	11
1.3.- DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA	12
PERFIL DEL ASPIRANTE	12
PERFIL DEL EGRESADO	13
ESTRUCTURA DEL PROGRAMA	15
ACTIVIDAD PROFESIONAL	19

CAPITULO II

2.- EL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO	20
2.1.- MARCO DE REFERENCIA	20
RESEÑA HISTORICA	20
LOGOTIPO DEL TEQROO	22
2.2.- ANTECEDENTES DEL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO	24
MISIÓN	26
VISIÓN	26
2.3.- FUNCIONES DEL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO	27
VALORES	27
2.4.- ORGANIGRAMA	28
2.5.- DEFINICION DEL DEPARTAMENTO	29
FUNCIONES	30
GENERALIDADES	33
2.6.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS	35
TIPOS DE SERVICIOS	35
2.7.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	39
SANCIONES	40

CAPÍTULO III

3.1.- VINCULACIÓN DE LA CARRERA CON MI EXPERIENCIA

PROFESIONAL 43

3.2.- EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN 44

3.3.- PROBLEMÁTICA 49

3.4.- MATERIAS QUE MÁS ME APORTARON EN MI EXPERIENCIA

PROFESIONAL 50

CONCLUSIONES 54

RECOMENDACIONES 55

BIBLIOGRAFIA 58

AGRADECIMIENTOS

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Estoy convencido que en esta vida lo mas importante es concluir metas, el terminar este trabajo y poder titularme significa precisamente eso, una conclusión.

Es muy difícil hacer agradecimientos pero es muy importante, por que hay tantas personas que me han enseñado y que me dan la mano en momentos difíciles, sin interés alguno.

A mis padres por encima de todas las cosas, que hicieron posible esto y que sin duda ellos han hecho en mi vida la persona que soy, por su comprensión y cariño muchas gracias papas.

A mi hermana Cinthia, que sin duda ella y yo siempre hemos sido compañeros, tanto en las buenas como en las malas y por aconsejarme en momentos difíciles gracias hermanita.

A mi esposa Magaly, la mujer que logro entrar en mi vida de repente, haciéndome crecer como hombre y persona, se que el verdadero amor existe gracias a ti, por que te has convertido en mi nueva familia y el complemento que siempre soñé encontrar, gracias por tu empuje, apoyo y motivación para concluir este trabajo, por todo lo anterior te admiro como mujer y persona, TE AMO.

A mi hermano Sergio, que ha sido un soporte y que hoy considero parte de mi familia, de verdad brother te agradezco de corazón todos los buenos y malos momentos que hemos pasado juntos, siempre has estado ahí.

Al Mtro. Francisco Javier García Rosado, gracias jefe por todo el apoyo otorgado y por confiar en mí durante todo este tiempo que he estado en el Tribunal Electoral de Quintana Roo.

Mención especial a mis asesores: Dr. Francisco Güemes Ricalde, Dr Salvador Ramos Téscum y a la Mtra. Juana Edith Navarrete Marneou, estoy eternamente agradecido con todos ustedes por su apoyo y dedicación, sin ustedes esta meta no hubiera concluido.

A todos mis compañeros y amigos de la Universidad, sin ustedes esto no hubiera sido tan divertido ¡que buenas fiestas tuvimos!

Y todos los que a lo largo de este periodo de mi vida han estado caminando junto conmigo y siendo partícipes de mis triunfos y fracasos, ¡los quiero!

¡GRACIAS A TODOS Y CADA UNO DE USTEDES!

INTRODUCCIÓN

1.-JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo refiere de la experiencia laboral que he desempeñado en el Tribunal Electoral de Quintana Roo a lo largo de seis años (mayo de 2004- a la fecha) mismos en los que de acuerdo al perfil que manifiesto en base a la carrera de Sistemas Comerciales con la que fui formado profesionalmente en esta Casa de Estudios, he ido realizando y aportando diversas funciones en las que he aplicado las herramientas que me han permitido avanzar en las diferentes áreas en las que he ofrecido mis servicios dentro de la institución.

Asimismo, como parte de dicha investigación, es importante mencionar que en este tiempo he podido complementar los conocimientos adquiridos durante mi preparación académica sumándole a ello las habilidades que se adquieren en el ámbito laboral. Lo anterior alude también a las aportaciones que en base a la conjugación de estos dos elementos (formación profesional y laboral) se puedan ir rescatando como resultado de una retroalimentación que permita un crecimiento no solo personal sino también para la institución.

Es por lo anterior, que para brindar un mejor servicio a quienes tienen acceso a los contenidos del área de Documentación que se encuentra a mi cargo en el TEQROO, es importante contar con un sistema de préstamo del material didáctico que contribuya a un mejor control sobre el mismo y de igual manera sea una herramienta esencial en la preservación y manejo de la información.

OBJETIVO GENERAL.

Lograr contribuir al rendimiento de mejoras, estableciendo parámetros que alcancen la satisfacción de las necesidades en la institución, partiendo en un sistema que permita facilitar la operatividad para un efectivo desarrollo colectivo, en base a estrategias alternativas de planeación que se puedan presentar, tomando como punto de partida la experiencia laboral.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Dar a conocer las funciones de la Uqroo y su importancia en el desarrollo del estado.
- Describir las funciones de la División de Ciencias Sociales Económico Administrativas.
- Expresar los conocimientos adquiridos en la carrera de sistemas comerciales para el buen funcionamiento del área de documentación.
- Dar a conocer la importancia del Tribunal Electoral de Quintana Roo en el estado, para una buena democracia.
- Proporcionar elementos adquiridos en la carrera de Sistemas Comerciales, para el buen desarrollo de la Unidad.
- Describir el funcionamiento de la Unidad de Informática y Documentación.
- Describir las mejoras del Área de Documentación para un mejor servicio.

CAPÍTULO I

1.1.-DESCRIPCIÓN DE LA UQROO

La Universidad de Quintana Roo es el centro educativo más joven del país. Su creación surge a raíz de que los Quintanarroenses tienen la necesidad de contar con un centro educativo superior para formar profesionales en todas las áreas, como lo son: las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en nuestro estado.

Su fundación se logró gracias a las experiencias acumuladas en los últimos años de la educación superior y se incorporaron nuevas cosas, con el objeto de convertirla en una universidad capaz de lograr estudiantes de gran competitividad en el estado y por que no decirlo en el mundo entero.

La Universidad de Quintana Roo cuenta con 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 si no que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

Con una misión social enfocada a atender las demandas de Quintana Roo y del sureste mexicano. Con proyección hacia Centroamérica y el Caribe. Evaluación permanente en búsqueda de una superación institucional y de mayor respuesta social. Con un proyecto educativo innovador basado en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual.

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

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

A nivel estado, la UQROO es la única Institución a la que la Secretaría de Educación Pública le reconoce 100 % de sus programas académicos, calificados bajo estándares internacionales de calidad.

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

El 99% de la matrícula de nuestros programas educativos de profesional asociado y licenciatura son reconocidos a nivel nacional

¿CUÁL ES NUESTRA MISIÓN?

Contribuir al desarrollo social, económico, cultural y profesional de la entidad haciendo una decisiva aportación a la reflexión crítica colectiva, dentro de una permanente búsqueda de la excelencia académica y una vigorosa vinculación con la sociedad.

PRINCIPIOS

- Organización no lucrativa que se dedicará a la consecución de fondos a favor de las causas y objetivos de la Universidad.
- Será ajena a toda actividad política y religiosa.
- Servirá de enlace y coordinación entre los sectores público, social, y privado.
- Apoyará financieramente los programas que proponga la Universidad.

OBJETO SOCIAL

- Recibir toda clase de donativos
- Realizar todo tipo de acciones de carácter financiero a favor , apoyo y a beneficio de la Universidad de Quintana Roo, así como de la comunidad universitaria, principalmente en materia educativa, de investigación científica y de difusión cultural.
- Financiar a la universidad en proyectos de investigación.
- Participar o dirigir campañas de capital o de solicitud de donaciones
- Obtener la deducibilidad fiscal para todos los donativos que reciba y que otorgue.
- Relacionarse con todo tipo de Fundaciones y corporaciones nacionales e internacionales de su tipo, para el intercambio de información y experiencias

LEMA

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

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

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

Fructificar la razón, trascender nuestra Cultura

HIMNO

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor busca el follaje de la sabiduría, y extiende en el Caribe su alegría la Universidad de Quintana Roo.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor busca el follaje de la sabiduría, y extiende en el Caribe su alegría, la Universidad de Quintana Roo.

ESTROFA 1

Viajar por cada libro hacia la aurora es la ruta que impulsa nuestro empeño, aprender, enseñar, volviendo el sueño una verdad hermosa y triunfadora.

ESTROFA 3

Nuestra voz trasciende de nuestras fronteras y se mezcla con las voces del mundo, halla lo universal en lo profundo como encuentran los barcos la ribera.

De 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.

De la palabra al tacto va este himno, cuya música vibra en cada muro. Labrar el horizonte hacia el futuro ha de ser para siempre nuestro signo.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor busca el follaje de la sabiduría, y extiende en el caribe su alegría la Universidad de Quintana Roo.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor busca el follaje de la sabiduría, Y extiende en el Caribe su alegría la Universidad de Quintana Roo

ESTROFA 2

De los mayas heredamos su cultura, su gran pasión por el conocimiento, somos sus seguidores en el tiempo y en el saber está la miel más pura.

Nuestra consigna es como la mañana: borra toda penumbra con furor, alto crecer para que sea mejor la nueva universidad mexicana

1.2 LAS DIVISIONES

Las divisiones son áreas administrativas que agrupan áreas de conocimiento afines con el objetivo de proyectarlas en conjunto. Asimismo, se encargan de gestionar y obtener los apoyos necesarios para que los estudiantes obtengan una educación de calidad.

La Universidad de Quintana Roo, cuenta con seis divisiones:

- * La División de Ciencias e Ingeniería (DCI)
- * La División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas(DCSEA)
- * La División de Ciencias Políticas y Humanidades,
- * La División de Ciencias de la Salud.
- * La División de Desarrollo Sustentable (Cozumel), y
- * La División Riviera Maya (Playa del Carmen).

Cada una de estas divisiones está dirigida por un Director de División, a quien le corresponde dirigir y vigilar la adecuada realización de las actividades académicas de la División a su Cargo; proyectar, desarrollar y apoyar la organización de las actividades y eventos que permitan elevar el nivel académico de la división.

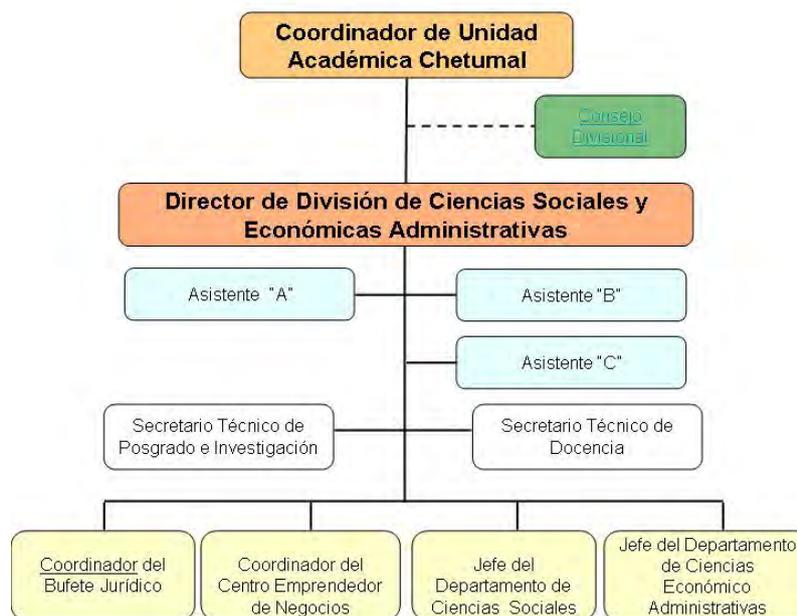
El director de división será nombrado por la Junta Directiva, a propuesta en terna del Rector, durará en su cargo cuatro años, podrá ser reelecto una vez y deberá reunir los mismos requisitos fijados para el coordinador de unidad.

LA DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

La División está conformada por el Bufete Jurídico, el Centro Emprendedor de Negocios, el Departamento de Ciencias Sociales y el Departamentos de Ciencias Económico administrativas, cuya misión es la siguiente:

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.



Organigrama 1. Organigrama de la Dirección de Ciencias Sociales y Económico Administrativas.

Fuente: Manual de Organización de la Universidad de Quintana Roo.

La División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas es el área de la Universidad en la que actualmente se encuentran las siguientes licenciaturas con sus respectivos objetivos:

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

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

Licenciatura en Seguridad Pública. Formar profesionales en el ámbito de seguridad pública con una visión integral de derechos humanos, ética pública y seguridad ciudadana con capacidad analítica y crítica para la elaboración y operación de programas de atención a las necesidades comunitarias en materia de seguridad pública, con capacidad de diseñar alternativas de intervención en problemas de seguridad pública tanto a nivel regional, nacional e internacional.

Licenciatura en Derecho.-Busca la formación de profesionistas en Derecho capaces de resolver los problemas sociales, económicos y políticos, empleando los recursos legales con profundo conocimiento del contenido de los mismos, aplicándolos con alto sentido humano, congruente con la ética que el ejercicio de la profesión exige.

Licenciatura en Antropología Social.- Contribuir al desarrollo de la sociedad en un marco de respeto a la diversidad étnica, cultural y lingüística; así como colaborar de manera activa en la solución de problemas y contribuir al desarrollo armónico e integral de la región, el país en un contexto de globalización.

1.3.- DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES

PERFIL DEL ASPIRANTE

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

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

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

PERFIL DEL EGRESADO

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

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

-
-
- Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.
 - Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.
 - Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en el manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC) científicas y administrativas.
 - Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.
 - Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

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

EL PROGRAMA SE DISEÑÓ CON LA SIGUIENTE ESTRUCTURA:

1. Asignaturas Generales.

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

- AG-108 Escritura y comprensión de textos
- AG-109 Matemáticas
- AG-111 Seminario de Problemas Regionales

2. Asignaturas Divisionales.

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

- AD-105 Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales
- AD-107 Problemas Sociales Contemporáneos
- AD- 110 Historia y Cultura Regional

3. Asignaturas de Concentración Profesional.

Son aquellas que permiten al estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que han sido determinadas como el mínimo necesario para lograr la competencia

en el ejercicio profesional. Entre ellas se encuentran aquellas que por sus contenidos y enfoques temáticos pueden ser compartidas con programas del mismo departamento y se encuentran las asignaturas optativas que permiten al alumno personalizar, especializar y enfocar sus estudios de acuerdo a sus intereses personales y a las necesidades que marque el entorno.

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

Como factor de flexibilidad se ha determinado que hasta el equivalente de 80 créditos correspondientes a las asignaturas de Concentración Profesional podrán ser cursadas en cualquier institución de educación superior en el país o en el extranjero con las que se establezcan alianzas y programas de cooperación e intercambio e inclusive en otras que por la compatibilidad de programas y de enfoques metodológicos resulte conveniente. En cualquier caso, los estudios realizados en otra institución de educación superior deberán ser bajo recomendación del tutor y aprobación de la academia para asegurar la transferencia de los créditos correspondientes de acuerdo a la normatividad que para ello determine la propia academia.

-
-
- ACP-102 Matemáticas I (calculo y ecuaciones)
 - ACP-107 Microeconomía
 - aCP-144 Contabilidad Básica y Administrativa
 - ACP-145 Economía y la Empresa
 - ACP-146 Administración
 - ACPCS-102 Contabilidad de Costos
 - ACPCS-103 Mercadotecnia I
 - ACP-106 Matemáticas Financieras
 - ACP-111 Macroeconomía
 - ACP-147 Desarrollo Económico Regional
 - ACPCS-110 Planeación Estratégica
 - ACPCS-128 Derecho Mercantil
 - ACPCS-129 Conducta del Consumidor
 - ACPCS-130 Investigación de Mercados I
 - ACP-149 Estadística
 - ACPCS-104 Derecho Fiscal
 - ACPCS-112 Sistemas y Logística de Distribución y Transporte
 - ACPCS-133 Estrategia de Ventas
 - ACP-113 Comercio Internacional I
 - ACP-148 Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros
 - ACPCS-106 Operaciones Bancarias y Financieras
 - ACPCS-116 Promoción y Publicidad
 - ACPCS-131 Investigación de Mercados II

-
-
- ACPCS-132 Estrategia del Producto
 - ACPCS-140 Optativa I de Mercadotecnia
 - ACP-114 Comercio Internacional II
 - ACPCS-135 Recursos Humanos
 - ACPCS-136 Proyecto Empresarial I
 - ACPCS- 137 Análisis y Evaluación de Proyectos
 - ACPCS-141 Optativa II de Mercadotecnia
 - ACPCS-143 Optativa I de administración
 - ACPCS-134 Ingles para Negocios
 - ACPCS-138 Proyecto Empresarial II
 - ACPCS-139 Seminario de Mercadotecnia
 - ACPCS-142 Seminario de Investigación I
 - ACPCS-144 Optativa II de investigación
 - ACPCS-145 Seminario de Investigación II
 - ACPCS-105 Negociación y mercadeo

4. Asignaturas de Apoyo.

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

ACTIVIDAD PROFESIONAL

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

- Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.
- Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales.
- Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.
- En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social.
- Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.

En base a lo anterior, podemos observar que la Licenciatura en Sistemas Comerciales forma profesionistas con una preparación integral que le permite al egresado incorporarse a cualquier sector, ya sea público o privado y ofrecer diversas estrategias que contribuyan a un mejor servicio y desarrollo institucional, basado en planes e iniciativas que anteceden de un análisis y diagnóstico que conlleva a la satisfacción de las necesidades propias de la organización. Es por ello que en el siguiente capítulo, se expondrá información acerca de la institución en donde presto mis servicios laborales, del área bajo mi cargo, de las funciones que desempeño y de las oportunidades de mejora que en base a mi experiencia profesional y laboral se pueden emprender.

CAPITULO II

2.-EL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO

2.1.-MARCO DE REFERENCIA

Es un Organismo público autónomo de carácter permanente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, garante de legalidad electoral local, constituye la máxima autoridad jurisdiccional en materia electoral en el Estado de Quintana Roo. Sus resoluciones darán definitividad a los actos y etapas de los procesos electorales.

RESEÑA HISTÓRICA

La honorable X Legislatura del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, tuvo a bien expedir el 16 de julio del 2002, el decreto número 7 por el que se reforman y adicionan diversos artículos de la Constitución Política del Estado, disponiéndose en el artículo 49, la creación del Tribunal Electoral de Quintana Roo, como un organismo con personalidad jurídica y patrimonio propios, autonomía en su funcionamiento e independencia en sus decisiones y máxima autoridad jurisdiccional en la materia.

A partir de esas modificaciones constitucionales, con fecha 14 de agosto del mismo año, la Legislatura estatal, expide la Ley Orgánica del Tribunal Electoral de Quintana Roo, mediante decreto número 9, publicado en el Periódico Oficial del Estado con fecha 27 de agosto del 2002.

La Ley Orgánica del Tribunal Electoral de Quintana Roo, señala que la Presidencia de la Mesa Directiva de la Legislatura, o en su caso de la Diputación Permanente, convocará a los Grupos Parlamentarios, a presentar ante la Comisión de Justicia, propuestas de aquellas personas que, cumpliendo con los requisitos señalados puedan ocupar el cargo de Magistrados Numerarios del Tribunal Electoral.

Con base a lo anterior, con fecha 17 de enero del 2003, se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado y en diversos periódicos, la Convocatoria para proponer candidatos a ocupar el cargo de Magistrados del Tribunal Electoral de Quintana Roo.

La Comisión de Justicia del Congreso del Estado, se aboca analizar los expedientes presentados, emitiendo el dictamen correspondiente.

En virtud del dictamen emitido, la Diputación Permanente de la X Legislatura del Estado de Quintana Roo, en sesión celebrada el 31 de enero del 2003, integró el Tribunal Electoral de Quintana Roo.

El Tribunal Electoral de Quintana Roo, por disposición del decreto señalado, a partir del primero de febrero de 2003 quedó formalmente instalado, al nombrar el Congreso del Estado, en forma unánime y mediante un proceso abierto a los tres magistrados numerarios.

En sesión solemne, ante la Diputación Permanente, los Magistrados designados rindieron la protesta de ley.

Finalmente con fecha 31 de enero del 2003, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado las citadas designaciones.

El principal fin de este Tribunal es el de impartir justicia electoral en el Estado y para ello tiene tres grandes objetivos que son: resolver conforme a los principios rectores de la Constitución los medios de impugnación electorales que se presenten, resolver conforme a legalidad las controversias laborales electorales y realizar acciones de capacitación, investigación y difusión en derecho y justicia electorales.

LOGOTIPO DEL TEQROO



El emblema o logotipo del Tribunal Electoral de Quintana Roo contiene elementos representativos de la esencia del organismo

Un capital que simboliza que el TEQROO es garante de la legalidad electoral en Quintana Roo.

Nueve líneas paralelas, formando una columna, conjuntan la similitud de los nueve haces del sol representado en el escudo del Estado, señalando la demarcación de los nueve municipios a la fecha creados.

El perfil del estado y la determinación ciudadana manifestada en los procesos, representada por los perfiles de la boleta electoral y de la parte superior de una urna, simbolizan el respeto que tendrá el voto en toda la geografía estatal y la garantía de dicho respeto por parte de un Tribunal autónomo en su funcionamiento y máxima autoridad jurisdiccional en la materia y cuya actuación se rige por los principios constitucionales de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad.

2.2.-ANTECEDENTES DEL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO

FECHA	NOMBRE	INTEGRACIÓN	CARÁCTER
<p>23 de Septiembre de 1992</p> <p>Aprobación</p> <p>25 de Septiembre de 1992</p> <p>Publicación</p>	<p>Decreto de creación de la Ley de Organizaciones Políticas y Procesos Electorales</p> <p>Tribunal Electoral de Quintana Roo</p>	<p>Tres Magistrados Numerarios, uno de los cuales fungía como Presidente, y Tres Magistrados Suplentes.</p>	<p>Autónomo y Permanente.</p>
<p>18 de septiembre de 1995</p> <p>Aprobación</p> <p>20 de septiembre de 1995</p> <p>Publicación</p>	<p>Decreto de Creación del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Estado de Quintana Roo.</p> <p>Tribunal Estatal</p>	<p>Tres Magistrados Propietarios, uno de los cuales fungía como Presidente, y Tres Magistrados Suplentes.</p>	<p>Autónomo y actuará solo en procesos electorales ordinarios o extraordinarios.</p>

	Electoral de Quintana Roo		
<p>22 de febrero de 1997</p> <p>Aprobación</p> <p>28 de febrero de 1997</p> <p>Publicación</p>	<p>Reformas Constitucionales de Quintana Roo.</p> <p>Tribunal Electoral del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo</p>	<p>Un Magistrado, y el personal jurídico y administrativo que Corresponda.</p> <p>Durará en su encargo 7 años.</p>	<p>Depende del Tribunal Superior de Justicia, y actuará solo en</p> <p>Procesos electorales ordinarios o extraordinarios.</p>
<p>7 de julio de 1998</p> <p>Aprobación</p> <p>9 de julio de 1998</p> <p>Publicación</p>	<p>Reformas Constitucionales de Quintana Roo.</p> <p>Tribunal Estatal Electoral del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo</p>	<p>Tres Magistrados, uno de los cuales fungía como Presidente, un Secretario de Acuerdos, 3 proyectistas, 1 actuário, y el personal administrativo</p>	<p>Depende del Tribunal Superior de Justicia, y actuará solo en</p> <p>procesos electorales ordinarios o extraordinarios.</p>

<p>16 de julio de 2002 Aprobación</p> <p>17 de Julio de 2002 Publicación</p>	<p>Reformas Constitucionales de Quintana Roo. Tribunal Electoral de Quintana Roo</p>	<p>Tres Magistrados Numerarios, uno de los cuales fungirá como Presidente, y Dos Magistrados Supernumerarios, quienes actuarán sólo en Procesos ElectORALES.</p>	<p>Autónomo y Permanente.</p>
--	--	--	-----------------------------------

MISIÓN

El Tribunal Electoral de Quintana Roo, es un organismo autónomo de carácter permanente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene como misión la impartición de justicia electoral en el Estado. De ahí que los objetivos de su creación son:

- 1.- Conocer y resolver conforme a los principios rectores de la Constitución, los medios de impugnación electorales, previstos en la Ley de Medios.
- 2.- Resolver conforme a la legalidad, las controversias laborales electorales.
- 3.- Realizar acciones de capacitación, investigación y difusión en derecho y justicia electoral.
- 4.- Emitir jurisprudencia en materia electoral.

VISIÓN

Garantizar a la sociedad que sus resoluciones efectivamente dan definitividad a los actos y etapas de los procesos electorales y se dictan en un marco de ética y profesionalismo, y conforme a los principios rectores en materia electoral, encaminados a fortalecer la democracia en el estado de Quintana Roo, mismos que a su vez resuelven, conforme a legalidad, las controversias laborales electorales en todo momento; al igual que realizar acciones de capacitación, investigación y difusión en derecho y justicia electoral.

2.3.- FUNCIONES DEL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO

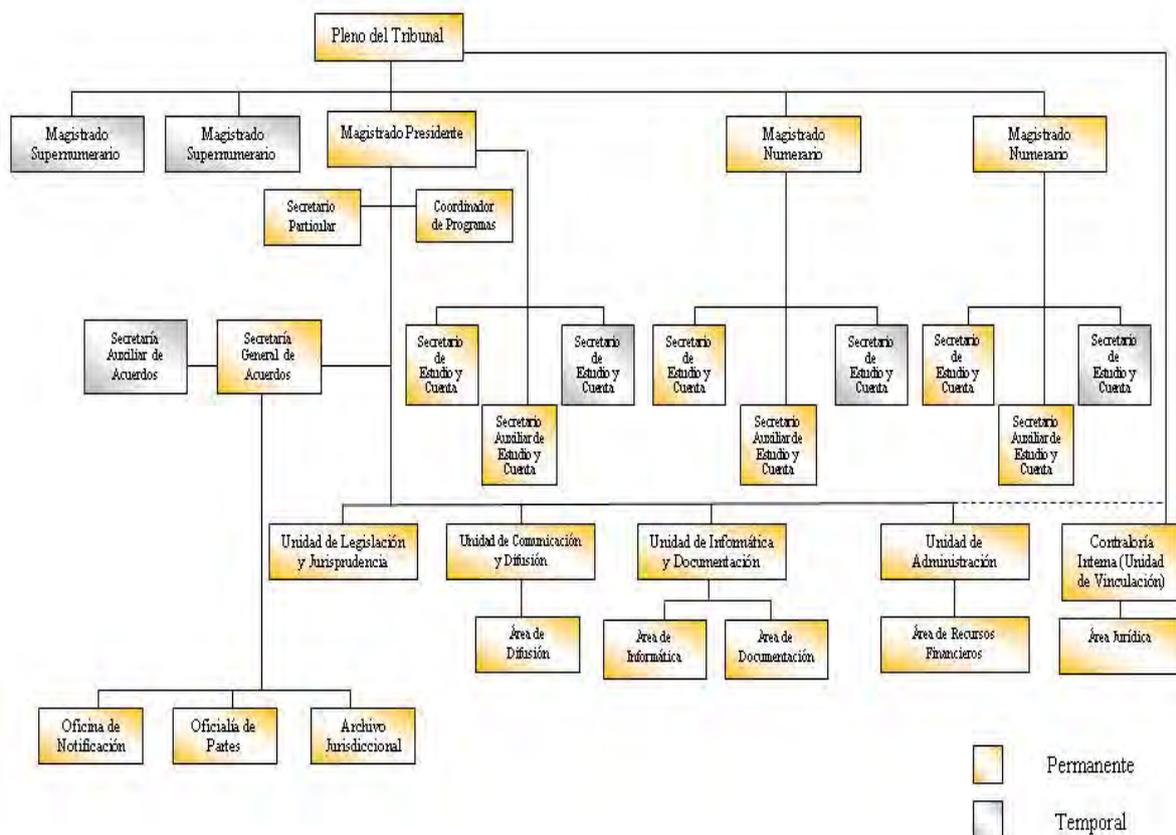
- Garantiza la legalidad electoral en el Estado.
- Protege los derechos político electorales de los ciudadanos del estado.
- Sus resoluciones dan definitividad a los actos y etapas de los procesos electorales. Conoce y resuelve, en su caso, los medios de impugnación previstos en la Ley de Medios.
- Aplica las medidas de apremio y correcciones disciplinarias para hacer cumplir sus determinaciones.
- Impone sanciones derivadas de la comisión de infracciones a la legislación electoral.
- Contribuye a la capacitación jurídico electoral.
- Promueve la cultura política y democrática en la entidad.

- Observa los principios rectores de constitucionalidad, legalidad, certeza, independencia, imparcialidad y objetividad.

VALORES

Responsabilidad, compromiso, honestidad, imparcialidad en el desempeño de sus funciones, objetividad, transparencia, profesionalismo e impartición de justicia con el fin de brindar un servicio de excelencia a la sociedad.

2.4.- ORGANIGRAMA



2.5.-DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO

JEFE DEL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN: Custodiar y administrar el acervo bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal, así como apoyar en el desarrollo de las actividades propias de la Unidad de Informática y Documentación y realizar todas las funciones que le encomiende su superior jerárquico en el marco de sus atribuciones.

ESTRUCTURA

MAGISTRADO PRESIDENTE



FUNCIONES

- 1.- Custodiar y organizar el material bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal.

- 2.- Sistematizar los procedimientos que se requieran para el control del material didáctico e informativo del Tribunal.

- 3.- Establecer un sistema de control de las consultas del material bajo su custodia.

-
-
- 4.- Mantener actualizado el inventario del acervo bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental bajo su resguardo.
 - 5.- Recepcionar todo el material didáctico e informativo que le sea turnado para formar parte de su inventario.
 - 6.- Crear y actualizar el padrón de proveedores de material didáctico.
 - 7.- Investigar la existencia de material bibliográfico que pueda ser adquirido para incrementar el acervo del Tribunal.
 - 8.- Requerir el mobiliario y equipo, así como los demás servicios que sean necesarios para mantener en óptimas condiciones el material bajo su resguardo.
 - 9.- Acordar con el Jefe de la Unidad de Informática y Documentación los asuntos de su competencia.
 - 10.- Participar en los programas de capacitación, investigación y difusión aprobados por el Pleno.
 - 11.- Las demás que le encomiende su superior jerárquico.

OTRAS FUNCIONES:

1.- Colaborar con la Unidad de Vinculación en todas las acciones que conlleven a permitir a los particulares el ejercicio del derecho de acceso a la información, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

RELACIONES

INTERNAS	Puesto y/o Área de Trabajo - Jefe de la Unidad de Informática y Documentación -Todas las áreas - Unidad de Vinculación	Con el objeto de: - Coordinarse e informar actividades - Coordinar el sistema de consulta del material a su cargo. - Proporcionar información y colaborar en su resguardo y clasificación.	Frecuencia: - Permanentemente - Permanentemente - Periódicamente
EXTERNAS	Entidad y/o Área de Trabajo - Proveedores de material didáctico	Con el objeto de: - Información sobre material didáctico	Frecuencia: - Periódicamente

Las atribuciones del Área de Documentación del Tribunal Electoral de Quintana Roo, están señaladas en las siguientes disposiciones internas:

LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL ELECTORAL DE QUINTANA ROO (DE LAS ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y DOCUMENTACIÓN)

Artículo 47

Fracción III: “Organizar y custodiar el acervo bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal; y establecer los mecanismos y procedimientos para su consulta”.

Fracción VII.- Las demás que le encomiende el Presidente del Tribunal y la Ley.

GENERALIDADES

1.- Todas las unidades y áreas del Tribunal deberán entregar al Centro de Documentación en el mes de julio de cada año, sus necesidades en materia biblio-hemerográfica y documental a efecto de que se pueda estar en condiciones de incluirlo en el proyecto del programa operativo anual siguiente.

2.- En caso de obras nuevas, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal existente, el Centro de Documentación podrá adquirirlas previa autorización de la Presidencia.

3.- Ningún material biblio-hemerográfico o documental que obre en las bibliotecas del Tribunal, podrá ser autorizado para su uso sin antes haber sido registrado y sellado como propiedad de este Órgano Jurisdiccional Electoral por el Centro de Documentación.

4.- El registro del material biblio-hemerográfico o documental se realizará de la siguiente manera:

-
-
- a) Recibida la obra, el Centro de Documentación procederá a crear su correspondiente ficha que alimentará el sistema bibliotecario.
 - b) Procederá a insertar en la obra el código de barras correspondiente.
 - c) Sellará la obra documental en la primera y en la última página cuando la obra sea menor de cincuenta páginas, cuando sea mayor de cincuenta se sellará en la primera página y en las subsecuentes múltiplos de 50.
 - d) La ubicará en la repisa y estante correspondiente según los datos asentados en la ficha de Biblioteqroo.

5.- El centro de Documentación mantendrá permanentemente actualizado el sistema de registro y consulta en línea denominado BIBLIOTEQROO.

6.- El Centro de Documentación será la única área facultada para operar y en su caso autorizar la alimentación del sistema Biblioteqroo.

7.- Podrán ser usuarios del sistema bibliotecario:

- a) Todo el personal del Tribunal Electoral de Quintana Roo;
- b) Las instituciones con las cuales el Tribunal Electoral de Quintana Roo haya celebrado convenio de préstamo interbibliotecario; y
- c) El público en general.

2.6.-DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

TIPOS DE SERVICIOS

1.- Los servicios bibliotecarios se prestarán en el horario establecido por este Órgano Jurisdiccional Electoral, con excepción de los días y horas en que se suspendan o interrumpan labores por así establecerlo el calendario oficial anual del Tribunal o por acuerdo del Pleno o de la Presidencia.

2.- El público en general tendrá acceso al sistema bibliotecario únicamente por cuanto al préstamo interno.

3.- El sistema bibliotecario del Tribunal Electoral de Quintana Roo, comprende los siguientes servicios:

A) Servicio interno, que comprende los siguientes aspectos:

- * Orientación y consulta;
- * Préstamo en sala;
- * Consulta en estantería abierta;
- * Hemeroteca;

B) Servicio externo, que comprende los siguientes aspectos:

- * Préstamos interbibliotecarios.
- * Préstamo a servidores del Tribunal.

A.- SERVICIO INTERNO

1.- Se considera préstamo interno, el servicio de consulta del acervo bibliotecario, dentro de las áreas destinadas para tal fin, es decir en el Centro de Documentación del Tribunal Electoral de Quintana Roo.

2.- Para el préstamo de libros, los servidores del Tribunal deberán identificarse mediante la presentación de la credencial con fotografía vigente, expedida por el Centro de Documentación.

Los usuarios externos deberán registrarse y dejar su identificación en resguardo del Centro de Documentación.

Dichas identificaciones serán devueltas a los usuarios, al término de la consulta, si cumplieron con todos los requisitos establecidos en este documento y otras normas correspondientes.

3.- El servicio de préstamo interno se proporcionará a los usuarios mediante el sistema de estantería abierta, audiovisuales, y publicaciones periódicas e información almacenada en otros medios, sin que por ningún concepto puedan sustraer el material de las instalaciones del Tribunal Electoral.

4.- Para consultar el material que no se encuentra en estantería abierta, deberá obtenerse autorización previa del Jefe del Centro de Documentación.

B.- SERVICIO EXTERNO

1.- El servicio externo por préstamo interbibliotecario se ofrecerá a las instituciones de educación superior y dependencias con las cuales se haya firmado el convenio de préstamo interbibliotecario respectivo, sujetándose en todo momento a lo establecido en el mismo y en este manual.

El convenio se establecerá con las instituciones que así lo soliciten y aunque éstas no se encuentren en condiciones de ofrecer el mismo servicio.

2.- El servicio externo permite al usuario consultar el acervo bibliográfico fuera de las instalaciones del Tribunal, conforme a las siguientes disposiciones:

- a) Será interinstitucional, previa firma de convenios de préstamos Interbibliotecarios;
- b) Se deberá usar una forma de préstamo por cada título solicitado de acuerdo al formato que utilice la biblioteca solicitante.
- c) La biblioteca solicitante deberá confirmar telefónicamente que el material que desea se encuentra disponible para el préstamo.
- d) El horario de servicio del préstamo interbibliotecario será de lunes a viernes de las 9:00 a las 15:00 horas
- e) Se podrá disponer en forma simultánea hasta de tres libros, siempre y cuando no sean del mismo título;

-
-
- f) Se podrán prestar los libros hasta por un período máximo de cinco días hábiles, contados a partir del día del préstamo, y podrá ser renovado por otro período igual, siempre y cuando no exista otra solicitud de préstamo;
 - g) El material audiovisual y las publicaciones periódicas, se podrán prestar únicamente a los miembros del personal de este Tribunal, hasta por el término de tres días, contados a partir del día del préstamo.
 - h) Al personal de este Tribunal se le concederá en préstamo el material bibliográfico hasta por cinco días, siempre y cuando no exista otra solicitud de préstamo.
 - i) El Centro de Documentación podrá reducir los términos máximos previstos en este artículo, de acuerdo a las demandas del servicio.

3.- No serán objeto de préstamo externo las revistas, enciclopedias, las obras agotadas en el mercado, así como el material bibliográfico obtenido en préstamo interbibliotecario;

4.- El usuario podrá reservar materiales bibliográficos en préstamo externo, para utilizarlos tan pronto sean devueltos; no obstante, los materiales reservados podrán ser prestados a otro usuario, si quien los reservó no los recogió en la fecha y hora indicadas.

5.- Para que sea autorizada la renovación del préstamo externo, será indispensable la presentación a la biblioteca, del o de los materiales bibliográficos.

6.- El material bibliográfico deberá ser devuelto por el usuario, a la biblioteca correspondiente, como máximo a la hora y fecha indicadas en el control del préstamo.

7.- El Centro de Documentación expedirá, a solicitud del interesado, constancia de no adeudo de materiales bibliográficos, en los siguientes casos:

- a) Cuando el usuario lo requiera;
- b) Cuando el trabajador del Tribunal lo requiera como parte de no adeudo a la biblioteca en caso de renunciar o ser cesado de sus funciones;
- c) Cuando los Magistrados lo requieran.

2.7.-OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios bibliotecarios deberá observar las normas que a continuación se señalan:

- a) Guardar el silencio exigido en las diferentes áreas del Tribunal.
- b) Abstenerse de introducir y/o consumir alimentos y bebidas en las instalaciones del Tribunal;
- c) No fumar en las instalaciones del Tribunal;
- d) Abstenerse de introducir y/o trabajar con sustancias nocivas al material bibliohemerográfico y documental, o al mobiliario y equipo;
- e) Abstenerse de introducir y/o utilizar equipos de sonido o de video;
- f) Firmar los formatos de préstamo externo de material bibliográfico y documental.

-
-
- g) Presentar la credencial o identificación que le permita el acceso al sistema bibliotecario;
- h) Reintegrar sin daño alguno el material bibliográfico prestado, en el lugar y fecha que se haya determinado;
- i) Abstenerse de sustraer, el material bibliohemerográfico y documental perteneciente a la biblioteca;
- j) Conservar el material bibliográfico concedido en préstamo, evitando su deterioro, pérdida o destrucción;
- k) Responder a los llamados y avisos que le haga el Jefe del Centro de Documentación o las autoridades del Tribunal, relacionadas con los servicios bibliotecarios;
- l) Abstenerse de utilizar las instalaciones de la biblioteca para fines distintos a los de los servicios bibliotecarios señalados en este capítulo;
- m) No se podrá fotocopiar el acervo bibliográfico hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal en respeto a derechos de autor de las obras.
- n) Las demás disposiciones aplicables expedidas por el Centro de documentación, el Pleno o la Presidencia del Tribunal.

SANCIONES

Los usuarios del servicio bibliotecario que no cumplan o transgredan las normas establecidas en este manual, se harán acreedores a las sanciones que a continuación se señalan:

- a) Amonestación del Jefe del Centro de Documentación del Tribunal en caso de violación de alguna de las disposiciones señaladas en los incisos a) al e) del

numeral 1 de este manual; en caso de reincidencia, o de hacer caso omiso a las indicaciones del Jefe del Centro de Documentación, se le suspenderá inmediatamente el servicio y se dará aviso al Presidente del Tribunal para los efectos a que haya lugar;

b) En caso de pérdida o sustracción de materiales bibliográficos, el usuario pagará el doble del valor comercial de la obra ante la unidad administrativa o la repondrá con dos ejemplares o copias de la misma; En caso de pago deberá cubrir además los gastos que ocasione el envío de las obras con destino a la ciudad de Chetumal, en su caso.

c) Los usuarios en préstamo interno que sustraigan o dañen el material bibliográfico, el equipo o el mobiliario del Centro de Documentación deberán cubrir el daño ocasionado ante la unidad administrativa del Tribunal o en su caso se procederá a realizar las acciones legales a que haya lugar.

d) En el caso de los servidores del Tribunal se dará vista al Presidente y a la Contraloría Interna para los efectos legales procedentes.

La aplicación de las sanciones establecidas en este manual se sujetará a lo siguiente:

a) Para los usuarios que pertenezcan al Tribunal, se dará vista al Presidente y a la Contraloría Interna para los efectos legales procedentes.

b) Los usuarios con los que el Tribunal ha firmado convenio interbibliotecario se sujetarán a las disposiciones de este manual y al convenio pactado. En todo caso

el responsable ante el Tribunal será la institución o dependencia con la que se pactó el préstamo interbibliotecario.

C) Los usuarios que sean del público en general, serán sancionados directamente por el Centro de Documentación, conforme a lo dispuesto en este apartado, perdiendo el derecho al acceso y a la consulta del Centro de Documentación de este Organismo Jurisdiccional Electoral, independientemente de las sanciones penales o civiles en que pudieran haber incurrido.

Como conclusión a este capítulo y tomando en cuenta el anterior, pudimos dar vista de la relación que puede surgir entre el perfil del egresado en Sistemas Comerciales que presenta la Universidad de Quintana Roo y las oportunidades de desarrollo profesional que el Tribunal Electoral de Quintana Roo ofrece para los mismos, siendo éste último un organismo público con personalidad seria, capaz de ofrecer a la ciudadanía un servicio garante de información veraz y oportuna que en un determinado momento se requiera. Es por lo anterior, que en el próximo apartado se hablará de las estrategias que podrían contribuir a una mejora en el servicio, ofreciendo un sistema que agilice y de cuenta de la documentación que se está manejando en tiempo real.

CAPÍTULO III

3.1.- VINCULACION DE LA CARRERA CON MI EXPERIENCIA PROFESIONAL.

La carrera de Sistemas Comerciales me ha permitido desempeñar las funciones que hasta el momento se me han encomendado, primero como auxiliar administrativo, puesto con el que inicié en el año 2002, en ese entonces, prestaba mis servicios para el Área de Presidencia, realizando las siguientes funciones: elaboración de oficios, asistencia y apoyo en la logística y organización de los diferentes eventos realizados por el Tribunal Electoral de Quintana Roo, asimismo, durante el periodo de proceso electoral se me asignaba al área de secretaria general de acuerdos en donde contribuía en la recepción y preparación de expedientes.

En diciembre de 2009, ocupé el puesto de encargado del área de Documentación, la cual está adscrita a la Unidad de Informática y Documentación que tiene como función organizar y custodiar el acervo bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal; y establecer los mecanismos y procedimientos para su consulta.

En el presente capítulo haré mención de la importancia que ha tenido para desarrollarme laboralmente, los conocimientos adquiridos durante mi preparación universitaria. La carrera de Sistemas Comerciales ha influido en mi crecimiento

profesional permitiéndome ser capaz de analizar, medir y evaluar diferentes procesos que en este ámbito se me han ido presentando.

El Tribunal Electoral de Quintana Roo, como bien se explica en el capítulo anterior, es un Organismo público autónomo, en el que su principal cliente es la ciudadanía, por lo tanto, implementar alternativas y ofrecer un servicio que brinde beneficios y satisfaga las dimensiones de la oferta y la demanda es una tarea que requiere de un análisis para la implementación de estrategias diseñadas con el fin de lograr un desarrollo que parte del mejoramiento continuo hasta lograr la satisfacción del cliente.

3.2.- EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN

El Área de Documentación del TEQROO es una oficina que requiere del desarrollo de iniciativas que basen su competitividad en el manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, tiene como principal objetivo custodiar y administrar el acervo bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal, así como apoyar en el desarrollo de las actividades propias de la Unidad de Informática y Documentación y realizar todas las funciones que le encomiende su superior jerárquico en el marco de sus atribuciones.

Dentro de las funciones que realizo en esta área se encuentran las siguientes:

- 1.- Custodiar y organizar el material bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental del Tribunal.

- 2.- Sistematizar los procedimientos que se requieren para el control del material didáctico e informativo del Tribunal.

- 3.- Establecer un sistema de control de las consultas del material bajo su custodia.

- 4.- Mantener actualizado el inventario del acervo bibliográfico, hemerográfico, videográfico y documental bajo su resguardo.

- 5.- Recepcionar todo el material didáctico e informativo que le sea turnado para formar parte de su inventario.

- 6.- Crear y actualizar el padrón de proveedores de material didáctico.

- 7.- Investigar la existencia de material bibliográfico que pueda ser adquirido para incrementar el acervo del Tribunal.

- 8.- Requerir el mobiliario y equipo, así como los demás servicios que sean necesarios para mantener en óptimas condiciones el material bajo su resguardo.

9.- Acordar con el Jefe de la Unidad de Informática y Documentación los asuntos de su competencia.

10.- Participar en los programas de capacitación, investigación y difusión aprobados por el Pleno.

La carrera de Sistemas Comerciales prepara profesionales capaces de analizar y describir los procesos y sistemas de producción y distribución y su interrelación con el resto del sistema económico. En el área laboral en la que actualmente me desenvuelvo, el haber estudiado la licenciatura en Sistemas Comerciales ha sido una guía que me ha permitido desarrollar los diferentes trabajos administrativos que se me han encomendado. De igual forma, es durante la preparación de la misma que nos instruyen para elaborar proyectos en los que implementar estrategias de vanguardia e innovación basadas en la factibilidad de los mismos es la tarea fundamental.

Actualmente el Área de Documentación, cuenta con un sistema que permite al usuario tener acceso al acervo bibliográfico, hemerográfico y demás información que se encuentre registrada tanto para uso de personal interno como de externo, esto es posible accediendo a la página de internet del Tribunal Electoral

de Quintana Roo: www.teqroo.com.mx y haciendo clic en el apartado que indica Información Relevante podremos observar que se encuentra el link Biblioteca TEQROO, el cual es una herramienta que permite encontrar de manera sencilla y rápida todos los documentos bibliográficos que ahí se encuentran. Para iniciar una búsqueda es necesario utilizar una de las opciones que aparecen a continuación:



Libros

Autor

Título

Editorial

Índice o Contenido

Clave



Revistas

Título

Organismo Editor

Índice o Contenido

Número de Revista

Clave

 Iniciar Búsqueda



Medio Magnético

Título

Clasificación (CD, DVD, Audio, Video)

Organismo Editor

Clave

 Iniciar Búsqueda



Legislación

Título

Clasificación (Quintana Roo, Estatal, Federal)

Clave

 Iniciar Búsqueda

3.3.- PROBLEMÁTICA.

En cuanto el usuario identifica la información requerida, puede acudir directamente a la oficina ubicada en Av. Francisco I. Madero Núm. 283-A y solicitar con un servidor P.S.C. Roberto Delfín Zamudio la información física requerida, sin embargo, la problemática que en este caso se pudiera presentar radica en la disponibilidad del material demandado, ya que no existe un programa informático que indique sobre la cantidad de ejemplares o la situación de préstamo en la que en un determinado momento se encuentre el libro, revista o información en cuestión. Dado lo anterior, la atención a los usuarios pudiera ser mejorada desde una base de datos que pudiera indicar desde la página de internet del TEQROO, el número de ejemplares del material que se está requiriendo, o si éste se encuentra en préstamo, la cantidad de días en los que se pudiera contar con él, de esta manera, evitaríamos que quienes están interesados en adquirir vía préstamo algún tipo de bibliografía acudan hasta las instalaciones de la biblioteca antes mencionada y no obtengan la satisfacción deseada. Asimismo, al realizar tal operación, la generación de un reporte sería un indicador que pudiera medir, las solicitudes realizadas con éxito y con fracaso, y sería mediante el segundo, que se pudiera actuar en pro de un Área de Documentación efectiva y al servicio de quien lo necesita ya que de este modo se tendría en cuenta las necesidades en el servicio, viéndose beneficiados desde empleados de la misma institución hasta alumnos o público en general, obteniendo así una mejora integral.

3.4.- MATERIAS QUE MÁS ME APORTARON EN MI EXPERIENCIA PROFESIONAL.

La carrera de Sistemas Comerciales me otorgó bases incluidas en diferentes materias impartidas durante mi formación profesional que son herramientas que me han permitido emplearlas en pro de mi desarrollo laboral, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

Mercadotecnia: la cual, según Philip Kotler, autor del libro “Dirección de Mercadotecnia” es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes.

Conducta del Consumidor: que según Vargas 2006, el consumidor es la persona que acude al mercado a comprar un bien o servicio para satisfacer sus necesidades; siendo los recursos monetarios con los que cuenta lo que determina el conjunto de bienes y servicios que puede adquirir para su bienestar, en este sentido la conducta, viene siendo la forma en que este individuo actúa ante diferentes circunstancias de compra.

Investigación de Mercados : según Kinneer, la investigación de mercados es la función que enlaza al consumidor, al cliente y al público con el comercializador a través de la información. Esta información se utiliza para identificar y definir las oportunidades con el comercializador a través de la información. Esta información

se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas de Marketing como también para generar, perfeccionar y evaluar las acciones de marketing; el desempeño del marketing y mejorar la comprensión del marketing como un proceso.

Estadística: para **Mínguez**, la Estadística es la ciencia que tiene por objeto aplicar las leyes de la cantidad a los hechos sociales para medir su intensidad, deducir las leyes que los rigen y hacer su predicción máxima.

Estrategia de ventas: es un tipo de estrategia que se diseña para alcanzar los objetivos de venta. Suele incluir los objetivos de cada vendedor, el material promocional a usar, el número de clientes a visitar por día, semana o mes, el presupuesto de gastos asignados al departamento de ventas, el tiempo a dedicar a cada producto, la información a proporcionar a los clientes (slogan o frase promocional, características, ventajas y beneficios del producto), etc.

Promoción y Publicidad: La promoción es el conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público objetivo, acerca de los productos y/o servicios que se comercializan. La publicidad por su parte **Kotler y Armstrong**, autores del libro "Fundamentos de Marketing", definen la publicidad como "cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado"

Estrategia del Producto: para **Paul Peter** (Marketing for Manufacturer, McGraw Hill Co. 1998), la estrategia de productos es una parte relevante del marketing para todos aquellos negocios que quieren lograr alcanzar mercados beneficiosos para la empresa , por tanto un buen gerente de mercados debe saber manejar el marketing mix, con todos sus alcances, repercusiones, ventajas a fin de establecer las acciones que garanticen un buen plan de mercados, comprender la naturaleza de los productos y de las áreas de decisiones básicas en la administración del producto. Conocer desde luego, todas las características y atributos del producto, sus ventajas, posibilidades de desarrollo, su ciclo de vida, es decir su razón de ser.

Análisis y evaluación de proyectos: son estudios de mercado para el análisis de factibilidad de algún proyecto.

Negociación y mercadeo: La negociación es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Por su parte, **Jay C. Levinson** en un libro titulado Guerrilla Marketing define al mercadeo como todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular. Las palabras claves en esta definición son todo y base regular.

Englobando todas las materias antes mencionadas; Mercadotecnia, Conducta del Consumidor, Investigación de Mercados, Estadísticas, Estrategia de Ventas,

Promoción y Publicidad, Estrategia del Producto, Análisis y Evaluación de Proyectos, todas estas juntas formaron en mí a una persona capaz de identificar un problema que parte de la necesidad en un consumidor, usuario o cliente con respecto a un producto o servicio en el que no se cumplen las expectativas esperadas y cuya necesidad de satisfacción puede ser cubierta mediante la realización de un estudio que permita no solo el hallazgo del mismo, sino que también localice mediante el comportamiento del consumidor, oportunidades de mejora utilizando estrategias funcionales en donde el beneficio obtenido sea generado para las dos partes interesadas.

CONCLUSIONES.

La realización del presente trabajo dió cuenta desde el primer capítulo con información de la Universidad de Quintana Roo y las oportunidades que ésta brinda a sus egresados en relación a la Licenciatura en Sistemas Comerciales, ya que ofrece a los mismos la capacidad de diseñar y ejecutar estrategias de negocios que permiten el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades.

Lo anterior en adición a lo que se plantea en el segundo capítulo, en donde se muestra teóricamente la esencia del Tribunal Electoral de Quintana Roo como Organismo público autónomo de carácter permanente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, garante de legalidad electoral local, que constituye la máxima autoridad jurisdiccional en materia electoral en el Estado de Quintana Roo, presenta un compromiso con la sociedad, es por ello que ofrecerle, como se menciona el tercer capítulo, un servicio de calidad pasa de ser un compromiso a una obligación, en donde ésta última está representada por quienes integran dicho organismo. Es en esta ocasión, me corresponde a mí como encargado del Área de Documentación, identificar la problemática que en estos momentos se está presentando, plantear estrategias en base a un análisis eficiente y ejecutarlas, de tal modo que el servicio que en este departamento se ofrezca, vaya en concordancia con la esencia que presenta tal Organismo Público para con sus usuarios. De esta forma se contribuirá con una mejora en donde las metas

establecidas serán alcanzadas y los interesados obtendrán los beneficios esperados.

RECOMENDACIONES

La carrera de Sistemas Comerciales como en repetidas ocasiones se han mencionado en este trabajo, forma profesionistas integrales para la elaboración de estrategias que satisfagan las necesidades de un cliente en determinada empresa o institución donde se encuentre de por medio ya sea un producto o la prestación de un servicio, es por ello que es importante que durante la preparación profesional de la misma, se elaboren planes efectivos que contribuyan a una mejor preparación.

El plan de estudios 2002S03, diseñado para la generación que cursé, tuvo un importante avance en cuanto a mejoras en la carrera, ya que fue el primero en incluir dentro del mismo, la materia Inglés para Negocios, la cual no podía ser cursada sin antes haber aprobado como mínimo el nivel de Inglés Intermedio, impartido en el Centro de Autoacceso de la misma Universidad, esto permitió a los egresados abrirse paso hacia nuevas brechas de negocios, partiendo de la importancia del Turismo en nuestro estado y las oportunidades de crecimiento que este ofrece a las nuevas generaciones.

Actualmente las Prácticas Profesionales no se encuentran dentro del plan de estudios de la carrera, sin embargo considero que ésta sería una herramienta que contribuiría como refuerzo en los conocimientos adquiridos durante la preparación académica.

Asimismo, considero que quienes se encargan de elaborar los planes de estudio de la Carrera, deberían incluir dentro del mismo, materias orientadas a una preparación que integre sistemas informáticos, que aunque bien es cierto que pueden no ser vinculados directamente con la carrera, la relación reside en la funcionalidad que para una empresa cuyo objetivo principal es obtener ganancias mediante la satisfacción de un cliente ofrezca. Hoy en día, los Sistemas Informáticos en las Empresas son muy importantes ya que cumplen su misión si responden adecuadamente a los objetivos empresariales.

Los sistemas de información actualmente están siendo aceptados y adoptados por muchas empresas debido a las ventajas competitivas que proporcionan y a la optimización de los procesos en los cuales intervienen.

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Tienen a su vez muchas ventajas, entre las que se encuentran las siguientes:

-
-
1. Integridad de la información.
 2. Almacenamiento ordenado. La información es guardada según una estructura bien diseñada con el fin de tener acceso fácil y rápido a ella en cualquier momento.
 3. Centralización de la información. El sistema informático será la fuente de información principal, haciendo que documentos, recibos y demás información sea manejada por él.
 4. Claridad en los procesos. Los procesos alrededor del sistema de información se tornarán más claros pues este será un gestor que sigue unas reglas claras y ágiles.
 5. Confidencialidad de la información y seguridad. Solo personal autorizado tiene acceso a determinada información.
 6. Rapidez en la generación de reportes. Un sistema informático debe estar en capacidad de generar reportes tanto externos (para otras entidades), como internos de forma rápida pues tiene una velocidad alta de procesamiento.
 7. Disponibilidad de datos estadísticos. Al contar con información debidamente organizada se pueden tener datos estadísticos en tiempo real (actualizados constantemente).
 8. Seguimiento de indicadores de gestión y calidad. Es esencial para un mejoramiento continuo tener un buen esquema de indicadores de gestión y de calidad lo cual es parte integral de un sistema de información.

BIBLIOGRAFIA

Arrellano Cueva Rolando, Marketing: Enfoque América Latina, Mcgraw-hill, 2000, México, Pág. 575

Cariola Oscar Horacio, Marketing: plan para emprendedores, geka, 2007 Buenos Aires. Pág. 139

Cristol Steven M. y Sealey Peter, Simplicity Marketing: cómo seducir al consumidor sin agobiarlo en el intento, Prentice-hall, 2001. Buenos Aires Pág. 274

Díaz Obregon Carlos Federico, Controversias Macroeconómicas Contemporáneas, Trillas, 1989, México, Pág. 326

Ferrer Trenzano José Maria, Óptica de Mercadeo y de Competitividad: como culturizar la empresa hacia una óptica total de mercado e implantar una cultura competitiva, ediciones Díaz de santos, 1995, Madrid, pág. 118.

Howard John A, el Comportamiento del Consumidor en la Estrategia de Marketing 1993. Madrid: Díaz de Santos, Pág. 508

Iambin Jean-Jacques, Marketing Estratégico, Mcgraw-hill, 1995. Madrid. Pág. 610

Iniesta Lorenzo, Máster de Marketing: todo cuanto hay que saber sobre el Marketing Estratégico, Táctico y Operativo. Gestión 2000. Barcelona, Pág. 376

keegan Aren J, Marketng, Prentce Hall, 1995, New Jersey, Pág. 743
Kotler Philip y Armstrong Gary, Fundamentos de Mercadotecnia, Prentice Hall, 1991. México Pág. 654

Kotler Philip, Dipak C. Jain y Maesincee Suvit, el Marketing se Mueve: una nueva aproximación a los beneficios, el crecimiento y la renovación, Paidós, 2002. Barcelona Pág. 227

kotler Philip, el Marketing según Kotler : Cómo Crear, Ganar y Dominar los Mercados 1999. Barcelona: Paidós, Pag.310

lancaster Geoff y Reynolds Press Paul, Marketing, Macmillan, 1998. Houndmills, Pág. 327

leroy Millar Roger, Macroeconomía Moderna. Harla , 1995, 7 ed. México, Pág. 627

levitt Theodore, Comercialización Creativa, compañía editorial continental, 1986. México Pág. 191

Lineamientos de la Secretaria General de Acuerdos.

Mankiw N. Gregory, Macroeconomía, ediciones Macchi, 1995.
Buenos Aires Pág. 625

Manual de Organización del Tribunal Electoral de Quintana Roo.

Manual de Procedimientos Administrativos del Tribunal Electoral de Quintana Roo.

Manual de Procedimientos de Área de Informática.

Manual de Procedimientos de la Contraloría Interna.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación.

Manual de Procedimientos de Oficialía de Partes.

Manual de Procedimientos del Archivo Jurisdiccional.

Manual de Procedimientos del Área de Documentación.

Manual de Procedimientos, para Asegurar la Adecuada Atención a las Solicitudes de Información Pública, Acceso y Corrección de Datos Personales.

Manual de Procedimientos del Área de Notificación.

Monzón Joan y Clar Bononad Federico, Marketing en el Punto de Venta, Mcgraw-Hill, 2000. Madrid Pág. 206.

Noriega Ureña Fernando Antonio, Macroeconomía para el Desarrollo: teoría de la inexistencia del mercado de trabajo, Mcgraw-hill, 2001, México: Universidad Nacional Autónoma de México, Pág. 297.

Ollins Thomas I y Rapp Stan, Maximarketing: el Nuevo Rumbo de las Estrategias de Publicidad, Promocion y Mercadotecnia, mcgraw-hill, 1989. México, Pág. 278.

Parkin Michael, Economía, Pearson Educación, 2004. 6a ed. México: Pág. 860.

Reyes Florián, Marketing y Ventas de Productos Industriales, esic, 1993. Madrid Pág. 217.

Snowdon Brian y Vane Howard R, Macroeconomics Reader, Rotledge, 1997, London, Pág. 676.

Soriano Soriano Claudio I, Estrategias de Crecimiento con los Productos Existentes, Ediciones Díaz de Santos, 1990. Pág. 138.

Stone Bob, Manual de Mercadeo Directo, 3r editores, 2001. Barcelona Pág. 550

Trenzano María Ferre y Grande Esteban Ildfonso, Marketing de los Servicios, ediciones Díaz de Santos, 3a. ed. 1995. Madrid Pág. 118

Tribunal Electoral de Quintana Roo, www.teqroo.com.mx

Universidad de Quintana Roo, www.uqroo.com.mx