



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

**TRABAJO MONOGRÁFICO: MEMORIA DE
EXPERIENCIA LABORAL EN LA COMISIÓN DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL EDO.
DE Q, ROO (CAPA)**

Para Obtener el Grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Olga Guadalupe Peraza Castillo

SUPERVISORES

M.C Juana Edith Navarrete Marneou
M.C Edgar Sansores Guerrero
M.C Nancy Angelina Quintal García



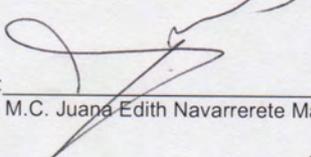
Chetumal, Quintana Roo, Junio 2013

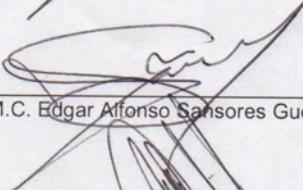
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

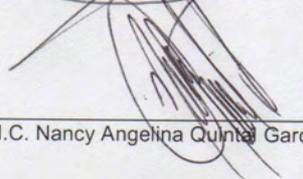
Trabajo Monográfico elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN

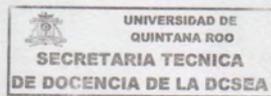
COMITÉ

SUPERVISOR: 
M.C. Juana Edith Navarrerete Marneou

SUPERVISOR: 
M.C. Edgar Alfonso Sansores Guerrero

SUPERVISOR: 
M.C. Nancy Angelina Quintal García

Chetumal, Quintana Roo, Junio de 2013



AGRADECIMIENTOS:

Para los seres que me dieron la vida el Sr. Ismael Peraza Peláez y mi madre Rosa María Castillo Marrufo, gracias por su amor.

A ti madre hermosa que siempre estuviste a mi lado tomándome de la mano para hacerme una mujer de bien, tú que creíste en mí y lo sigues haciendo, amándome cada instante de mi vida, te estaré agradecida hasta el último día de mi existencia. Tu siempre serás mi ejemplo a seguir fuiste madre y padre para mí y eso te hace mi mujer maravilla.

Pepe mi único hermano, a pesar de nuestras diferencias siempre has sido mi ejemplo a seguir y aunque sea difícil de expresarlo te amo mucho y gracias por estar ahí en las buenas y en las malas.

Abuelita Elvia, mi segunda madre tu me llenaste de amor y estabas ahí cuando más te necesitaba estoy infinitamente agradecida por qué me amo y me creció como a una hija mas.

A cada uno de mis tíos y primos que día a día me daban esa fortaleza para seguir adelante siempre dándome su apoyo incondicional.

Ray decidiste compartir tu vida con la mía y eres una parte especial en esto por los jalones de orejas que me dabas para concluir esta meta. Mi Marianita, hija mía sin ti no sería lo que soy tu me iluminas todos los días de mi vida y eres mi motivación más grande para ser una mejor persona, quiero que te sientas orgullosa de mí. Gracias por ser mi familia¡¡

A cada uno de mis maestros que creyeron siempre en mí y por darme esta oportunidad de concluir esta etapa de mi vida.

Gracias a mis compañeros de la carrera por brindarme su amistad, siempre los recordare. Y sin dejar pasar a las buenas amistades que aun conservo...muchas gracias¡¡

"El hombre nunca sabe de lo que es capaz hasta que lo intenta."

Charles Dickens

RESUMEN

Autor: Olga Guadalupe
Peraza Castillo

Título: Trabajo
Monográfico: Memoria de
Experiencia Laboral en la
Comisión de Agua Potable
y Alcantarillado del Edo. De
Q, Roo

Institución: Comisión de
Agua Potable y
alcantarillado del Edo. De
Q, Roo

Grado: Licenciada en
Sistemas Comerciales

Año: 2013

El presente trabajo monográfico, tiene como objetivo plantear la importancia de haber cursado la Licenciatura en Sistemas Comerciales, así como de los temas vistos en clases, para poderlos aplicar en mi vida laboral. El Sistema Federal de Agua Potable, como se llamo el organismo operador de la Red, comenzó a dar servicio en 1961, pero fue inaugurado oficialmente el 7 de diciembre de 1962, por el Presidente de la República Licenciado Adolfo López Mateos. Al inicio del servicio, Chetumal contaba con doce mil 849 habitantes y fueron contratadas durante el primer año 900 tomas domiciliarias.

En 1981 el Sistema paso a la administración estatal, así surgió la Comisión Estatal de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA), nombre que se dio al organismo operador y que para la atención de los servicios en Othón P. Blanco creo dos sistemas: el Sistema Chetumal que cubre las necesidades operativas de la ciudad cabecera del municipio, Chetumal, y el Sistema Othón P. Blanco que tiene a su cargo las comunidades rurales. Fue en el mes de Agosto del año 2006 cuando se me dio la oportunidad de entrar a trabajar a esta dependencia, empezando el cuarto semestre de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

Todas las materias me han sido de gran apoyo para poder tener un buen desempeño académico y me han servido en estos siete años que llevo trabajando en la CAPA, haber iniciado la carrera y trabajar al mismo tiempo me sirvió para poder alternar la teoría con la práctica y tener experiencia laboral.

La materia de Lectura y comprensión de textos me ha ayudado en la elaboración e interpretación de los oficios que día a día redactamos y recibimos tanto internos y externos a la dependencia.

Investigación de Mercados nos ayuda cuando empezamos con programas en la ciudad y así podemos determinar cuántos usuarios tenemos así como de las colonias que cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado.

Para mí todas las materias impartidas durante la carrera me han servido de mucho ya que fue una ventaja para mí estudiar y trabajar a la vez porque me permitió llevar a cabo lo aprendido en clases en mi área laboral.

INDICE GENERAL

I.- Introducción.....	10
II.- Objetivo General.....	11
III.- Objetivo Específicos	11
IV. Bibliografía.	12
Capitulo 1.- Universidad de Quintana Roo.....	14
1.1 Antecedentes.	16
1.2 Misión y Visión.	18
1.3 Características de la Institución.....	19
1.4 Infraestructura y Servicios.	20
1.5 Modelo de Educación Superior.	20
1.6 Valores de la Universidad.	22
1.7 Principales elementos de la Universidad.	23
1.8 Estructura organizacional de la UQroo	24
1.8.1 Rectoría	24
1.9 Estadísticas Egresados Ciclo Escolar 2008-2009.....	25
Capitulo 2.- La licenciatura de Sistemas Comerciales.- objetivos, programas académicos.....	27
2.1.- Justificación de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.	28
2.2 Objetivo Curricular de la Carrera.	28
2.3 Perfil del Aspirante.....	29
2.4 Perfil del Egresado.	29
2.5 Actividad Profesional.....	31
2.6 Organización de la Licenciatura.....	31
2.7 Plan de Estudios 2002.....	33
Capitulo 3.- Descripción general del servicio de agua potable y alcantarillado del edo. De quintana roo (CAPA).....	46
3.1 Evolución histórica.....	47
3.1.2. El Sistema Othón P. Blanco.....	50
3.2 Misión	51
3.3 Visión.....	51

3.4.- Leyes	51
3.5.- Reglamentos Ley General del Agua	51
3.6.- Decretos	52
3.7.- Disposiciones Estatales	53
3.7.1.- Decretos	54
3.8 Organigrama Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Edo. De Quintana Roo.	55
3.9 Descripción del organigrama	56
3.10.- Organismo Operador O.P.B.....	57
3.11.- Infraestructura	61
3.12.- Clasificación de Organismos Operadores	61
3.13 Infraestructura del Organismo Operador O.P.B.	62
3.14. Programas de los Servicios de la Comisión de Agua	Potable y
Alcantarillado.....	63

Capitulo 4.- EXPERIENCIA LABORAL EN LA GERENCIA DEL ORGANISMO OPERADOR OTHÓN P. BLANCO DE LA COMISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL EDO. DE QUINTANA ROO.....	70
4.1 Descripción de funciones en la Gerencia del Organismo Operador O.P.B de la CAPA	72
4.2.- Estrategias de la Gerencia General de la CAPA	73
4.3.- Objetivos Y Metas de la Gerencia General.....	74
4.4 Aportaciones y mejoras realizadas en la Gerencia General de CAPA.....	75
4.5 Resultado de mi formación profesional	76
5.0 Asignaturas de la Licenciatura de Sistemas Comerciales Relacionadas con mi Experiencia Laboral.	76
6.0 Conclusiones y Recomendaciones.....	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS, CUADROS, TABLAS Y FIGURAS.

Grafico 1.- Egresados en el ciclo escolar.....	25
Grafico 2.- Tasa de egresión en licenciatura por periodo 1996-2009.....	26
Ilustración 1 y 2.- Saneamiento Fuente Archivo Fotográfico CAPA.....	63
Ilustración 3.- Auditoria y Certificación Ambiental Archivo Fotográfico CAPA.....	65
Ilustración 4.- Agua Limpia.....	66
Ilustración 5.- Cultura del Agua.....	66
Ilustración 6.- Club infantil H ₂ O.....	67
Ilustración 7.- Espacio interactivo del Agua.....	68
Ilustración 8.- CAPANet.....	69
Ilustración 9.- Aguatel-073.....	70

**Trabajo Monográfico de memoria
Profesional:**

**“Experiencia Laboral en la Comisión de Agua y Alcantarillado
del Estado de Quintana Roo” (CAPA)**

I.- Introducción

Fue en el mes de Agosto del año 2006 cuando se me dio la oportunidad de entrar a trabajar a esta dependencia, empezando el cuarto semestre de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

Al entrar me toco estar un mes aproximadamente en el puesto de secretaria de la Subgerencia Comercial con un horario de 8:00 a .m a 16:00 hrs de Lunes a viernes, en ese puesto mis funciones eran ayudar a atender a los usuarios que necesitaban orientación y ayuda que necesitaban por problemas en su consumo de agua potable, así como también la recepción de documentos y archivo de los mismos, estar al pendiente de las necesidades de la subgerencia en coordinación con los diferentes departamentos que de ella dependen. Mi jefa directa en ese entonces, era la M.A. Graciella Ayala Parra persona que ahora se desempeña en el puesto de Jefa de la Unidad de Productividad y Calidad en esta Comisión.

A principios del mes de octubre del mismo año, me asignaron al departamento de Litros por Segundo (Derechos de Conexión) desempeñando el mismo puesto de secretaria, mi jefa directa en ese entonces era la Arq. Irma Eugenia Reyes Mancera. Mis funciones eran un poco diferentes a las que hacía en la subgerencia comercial.

Este departamento era uno de los más importantes en esta Gerencia y digo era porque entro un nuevo sistema y hubieron unos ajustes unificando este departamento al de padrón de Usuarios pero se siguen llevando las mismas funciones y los objetivos son los mismos.

Al estar en el Departamento de Litros por Segundo lo que se hacía aparte del trámite de oficios y el archivo de los mismos, yo como secretaria era la encargada de llevar un seguimiento de todos los Fraccionamientos que en ese momento se estaban creando en la ciudad para el cobro de los derechos de conexión y la dotación de los litros de agua que iban a necesitar para la construcción de las casa-habitación. Este procedimiento se llevaba a cabo por

medio de una solicitud de factibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado que nos hacían las constructoras.

En este departamento dure un año pues me ofrecieron ocupar el puesto de asistente de la Gerencia General, así que fue en el año 2007 que decidí ocupar el puesto ofrecido.

En ese entonces el que era el Gerente General era el C.P. José Enrique Alonso Alcocer, las funciones en esta área las tenias que realizar con mucha más dedicación pues como la asistente necesitaba estar en coordinación con las 5 Subgerencias que dependen de aquí, así como con la Dirección General y los Organismos de los otros municipios.

Hasta la fecha sigo en este puesto, con una antigüedad en la Comisión de 6 años y medio siendo mi jefe directo el Ing. Rusbel Arceo Sánchez Gerente General del Organismo Operador de O.P.B.

II.- Objetivo General

Dar a conocer la importancia de haber cursado la Licenciatura de Sistemas Comerciales, que desde un principio me fue de gran utilidad para mi buen desempeño laboral, de igual manera y de forma reciproca enfatizar el gran apoyo que me fue el haber empezado a laborar a inicios de mis estudios de licenciatura, ya que en algunas materias, se apegaba a mi área de trabajo. En lo personal pasado el tiempo ver los buenos resultados, de coordinar, los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y la aplicación de estos en mi desempeño laboral.

III.- Objetivo Específicos

- Dar a conocer la importancia de haber cursado la Licenciatura de Sistemas Comerciales, que desde un principio me fue de gran utilidad para mi buen desempeño laboral, de igual manera y de forma reciproca enfatizar el gran apoyo que me fue el haber empezado a laborar a inicios de mis estudios de licenciatura, ya que en algunas materias, se apegaba

a mi área de trabajo. En lo personal pasado el tiempo ver los buenos resultados, de coordinar, los conocimientos adquiridos en transcurso de la carrera y la aplicación de estos en mi desempeño laboral.

- Escribir y analizar el programa educativo de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, así como las características distintivas de su plan de estudios del 2002.
- Descripción de los servicios que ofrece la comisión de Agua potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA)
- Programas y eventos que realiza la CAPA
- Descripción de las funciones administrativas realizadas en la CAPA
- Describir la aplicación de los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional en el puesto que desempeño.

IV. Bibliografía.

1.- Andrés Ruiz Morcillo (2005). "Comisión De Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, CAPA 25 ANIVERSARIO MEMORIA. Gobierno del Estado de Quintana Roo.

2.- Rosado Vega Luis, Un Pueblo y un Hombre, Chetumal, Quintana Roo, México. SE, 1998.

3.- Mendoza Ramírez Martha Patricia. El Impacto de la colonización Dirigida en la Frontera Sur. Análisis del Rio Hondo en Quintana Roo, 1970-1980. Secuencia #37. Revista del Instituto Mora, México. 1977.

4.- Hernández Sergio (1994). "Introducción a la Administración" Editorial MC Graw- Hill.

5.- Adalberto Chiavenato, "Administración de Recursos Humanos, Editorial Mc Graw Hill 5ta. Edición.

6. - Stephen P. Robbins. Mary Coulter, "Administración" Editorial Prentice Hall, México 6ta. Edición.

7.-Thomas E. Kinner, James R. Taylor, "Investigación de Mercados" Editorial Mc. Graw Hill 5ta. Edición.

- 8.- W. Hill, Jones, G. (2005) "Planeación" 6ta. Edición Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- 9.- Gómez Ceja G. (1999) "Planeación y Organización de Empresas" Editorial Mc. Graw Hill.
- 10.- García Valencia M. (2001) "Fundamentos de Administración" Editorial Trillas.
- 11.- Velásquez, G. (1998) "Proceso Administrativo" Editorial S.E Costa Rica.
- 9.- Sallenave, JP. (2000). "Gerencia y Planeación" Editorial Norma S.A México.
- 12.- Alles, M, (1991). "Dirección de Recursos Humanos Estratégicos" Editorial Granica.
- 13.- Bengolea; Rodríguez (1996). "Administración de Recursos Humanos". Editorial Macchi.
- 14.- Baca Urbina E. (2001). "Evaluación de Proyectos" Editorial M.C Graw Hill.
- 13.- Hernández H.A (2001). "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión" Editorial ECAFSA.
- 15.- Glenn A. Welsch, Robald W. Hilton, Paul N Gordon. "Presupuestos, Planificación y Control de Utilidades" 5ta. Edición.
- 16.- Ramírez Torres Raymundo. "La empresa y su Estructura Administrativa". Editorial Trillas.
- 17.- Antonio Saldivar. "Planeación Financiera de la Empresa". Editorial Trillas.
- 18.- John M. Ivancevich. "Administración de Recursos Humanos". Editorial Mc. Graw Hill.
- 19.- Ramírez Torres Raymundo. "La empresa y su Estructura Administrativa". Editorial Trillas.
- 20.- Antonio Saldivar. "Planeación Financiera de la Empresa". Editorial Trillas.
- 21.- John M. Ivancevich. "Administración de Recursos Humanos". Editorial Mc. Graw Hill.
- 22.- Orve Echeverría Juan. "Manual de Valoración de Puestos y Calificación de Méritos". Editorial DEUSLO.
- 23.- Rodríguez Valencia J. "Administración Moderna del Personal". Editorial

ECAFSA.

24. - William B. Werther, Jr. Keith Davis. "Administración del Personal y Recursos Humanos". Editorial Mc Graw Hill 4ta. Edición.

25.-Dalton E. Mc Farland. "Administración de Personal Teoría y Práctica". Editorial. Fondo de Cultura Económica.

26.- Mintzberg, H. (1991). "El Proceso Estratégico". 2º Edición. Editorial Prentice Hill. Hispanoamérica S. A. México.

27.- Thompson-Strickland.(2004). "Administración Estratégica". Editorial Mc Graw Hill. México

**Capítulo I.-
Universidad de Quintana Roo.**

I.I- Antecedentes.

El estado de Quintana Roo se ha caracterizado por ser la cuna del mestizaje, puesto que en él se inicia el Mestizaje en todo el continente americano, cuando el náufrago español Gonzalo Guerrero, fue rescatado por indígenas mayas y posteriormente casado con la princesa de nombre Zazil Ha.

Siendo este un estado joven, dando lugar el día 24 de noviembre de 1902 cuando Quintana Roo se crea como territorio Federal, bajo el mandato presidencial de Porfirio Díaz, pero fue hasta el 8 de octubre de 1974 cuando se declaró como “Estado Libre y Soberano” de la federación mexicana.

En la actualidad el estado de Quintana Roo se ha convertido en uno de los mayores polos turísticos de la república, ya que cuenta con lugares paradisíacos como lo son Tulum, Bacalar, Playa del Carmen y Cancún este último reconocido a nivel mundial.

En materia de educación, el gobierno del Estado de Quintana Roo ha asignado el 70% del gasto social a infraestructura educativa, 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.

La Universidad de Quintana Roo fue creada según decreto emitido por el Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, publicado en el Periódico Oficial el 24 de mayo de 1991, con el objetivo de ser una institución de alta calidad académica fincada en estándares internacionales, sólidamente comprometida con el desarrollo de Quintana Roo y con una proyección orientada hacia las regiones Mesoamericanas y del Caribe.

Fue así que en el año de 1991 la universidad de Quintana Roo dio inicio a los cursos de prerrequisito, pero fue hasta la primavera del año 1992, que dio inicio oficialmente a lo que sería la primera generación de esta máxima casa de estudios.

La Universidad es una Institución que por su situación geográfica, puede ofrecer alternativas de educación superior para los países Centroamericanos y del Caribe, y es por esa característica en la que se ha inspirado en sus planes de estudio y oferta académica, de igual forma se ha caracterizado por ser una institución pública estatal, no autónoma, y organismo público descentralizado, mencionando una de las características principal de esta institución es el de contar con un modelo educativo y planes de estudio diseñado para responder a las necesidades de la región ofreciendo las carreras: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa.

Hoy a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales.

Para hacer llegar la oferta académica y formar nuevos profesionistas la Universidad de Quintana Roo, expande sus servicios académicos en el Campus Cozumel en el año de 1998, dando inicio oficialmente el día 28 de agosto de ese mismo año, contando con un Plan Estratégico de Desarrollo 1999-2002 (PLADES 1999-2002) aprobado por el H. Consejo Universitario en sesión el 5 de noviembre de 1999, esta casa de estudios continuará en un firme proceso de consolidación, con bases sólidas que ya permiten establecer una presencia estatal y regional significativa,

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

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.

1.2 Misión y Visión.

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

Estableciendo también una misión social enfocada para 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.

La visión como en sus estrategias ha implementado la consolidación de un Modelo Educativo que busca incrementar el número de alumnos inscritos. Reducir al máximo la deserción así como de formar integralmente a sus estudiantes, consolidar una cultura emprendedora, incrementar la movilidad nacional de sus alumnos y profesores, promover la internacionalización de sus currículos e incrementar la titulación de sus estudiantes, para ello ha emprendido un proyecto integral para la capacitación, desarrollo y titulación de sus estudiantes y profesores el cual se ha denominado “Desarrollo y Mejora de la matrícula en la Uqroo.

1.3 Características de la Institución.

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.

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

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.
- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.4 Infraestructura y Servicios.

La infraestructura con la que cuenta la Universidad se ha catalogado como una de las mejores a nivel nacional ya que en su diseño mezcla, tecnología y riquezas arqueológicas.

El diseño arquitectónico de los edificios universitarios se define por las reminiscencias caribeñas y elementos mayas en su estructura y materiales.

La infraestructura de la Universidad de Quintana Roo (UQROO) incorpora adelantos tecnológicos en áreas sustantivas, como telecomunicaciones basadas en redes de fibra óptica e inalámbricas; edificios inteligentes, generación de energías sustentables, laboratorios y talleres equipados con tecnología de punta, instalaciones deportivas semiolímpicas, entre otras. La vida académica universitaria se desarrolla en un ambiente de apertura y libertad de cátedra, cuyo propósito es diversificar y mejorar ambientes y procesos de aprendizaje, aprovechando para ello las aportaciones de las ciencias auxiliares de la educación y de las tecnologías de la comunicación y la información.

En nuestra planta académica, 87.6% de profesores de tiempo completo e investigadores de carrera poseen estudios de Posgrado (maestría y doctorado); 15.7% de ellos pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, y 66% tiene el perfil reconocido por la Secretaría de Educación Pública.

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

1.5 Modelo de Educación Superior.

El modelo de la Universidad de Quintana Roo, si bien retoma características sobresalientes de la universidad mexicana establecidas en un largo proceso histórico, apunta también hacia cambios profundos que resultan de la

necesaria adaptación al nuevo contexto social y económico del mundo y del país.

La universidad rige cuatro principios sumamente fundamentales.-

- ✓ Vinculación.- Es la que se presentará e implementará en diferentes niveles estableciendo una relación estrecha de la universidad con los diversos sectores de la sociedad de manera que éstos puedan participar en la determinación de sus programas y actividades, coadyuvar en la realización de los proyectos académicos y en su financiamiento, y actuar en el marco reglamentario como contraloría social para vigilar la buena marcha de la institución.
- ✓ Calidad.- Se aplicará en búsqueda de la excelencia orientará el proceso educativo en sus diferentes dimensiones de apropiación de conocimientos, destrezas, valores, actitudes y aptitudes, tendrá como referencia los estándares reconocidos internacionalmente, el desarrollo integral del estudiante, la pertinencia y la relevancia respecto del entorno.
- ✓ Evaluación.- Los cuerpos académicos están formados por investigadores de reconocido prestigio, la mayoría de ellos se encuentran en consolidación y algunos se reconocen como consolidados y participan en redes de colaboración nacionales e internacionales.
- ✓ Innovación.- La Universidad de Quintana Roo busca se encuentra la formación del Programa de Innovación Educativa el cual esta integrado por los programas de: Investigación educativa, diseño curricular, formación docente, tecnológica educativa, evaluación docente.

Estos cuatro principios fundamentales retoma características sobresalientes de la Universidad Mexicana, quienes apuntan ha cambios que se adaptarán al nuevo contexto social y económico que rige en todo

el país.

Como objetivo principal de este modelo educativo, es el apoyar a la formación y la actualización en la docencia de la Universidad de Quintana Roo, así como la generación de información todo esto con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje para responder a los nuevos paradigmas educativos.

Como parte de este programa educativo se enfocará a la parte cultural, el cual contará con un Programa de promoción y divulgación como parte integral para la formación integral de los estudiantes.

Otro punto importante en este modelo será el intercambio académico de la Universidad se llevará a cabo mediante proyectos académicos de docencia e investigación de carácter interinstitucional, y creará programas de movilidad nacional e internacional de estudiantes y profesores.

Con respecto a cuestiones administrativas se plantea dentro de este mismo modelo, es el de conseguir una operación que regule los instrumentos de normatividad administrativa, para consolidar los sistemas institucionales de Planeación –programación y presupuestación.

1.6 Valores de la Universidad.

Con la prioridad de establecer siempre los principales valores que rigen en esta máxima casa de estudios se encuentran, la honestidad, el respeto, dignidad, ética.

Dentro de los valores que la universidad lleva acabo esta la de innovación estimulando y facilitando la creatividad y la capacidad de adaptación de la comunidad universitaria tanto en el campo académico como en el institucional y administrativo esto no implica la dispersión del conocimiento sobre los estudiantes, se busca la ínter pendencia y la diversidad de perspectivas teóricas construido a base de la disciplina.

Estos valores se deberán aplicar en estudiantes, administrativos, docentes, con la finalidad de toda la comunidad universitaria esta regida bajo los mismos valores.

1.7 Principales elementos de la Universidad.

La universidad social regida bajo un carácter regional, siempre cumpliendo a las demandas del Estado de Quintana Roo, se ha empeñado en el mejoramiento continuo y en la planeación para llevar a cabo los procesos vitales que le permita la superación institucional, para lograr una mejor y mayor respuesta social.

1.7.1 Escudo

El escudo parte importante dentro de los elementos de la universidad ya que este nos identifica como parte de la comunidad universitaria.



El tucán en la parte alta del escudo representa la libertad así como la fauna que predomina en Quintana Roo.

En la parte inferior se encuentran los corales y, sobre éstos, unas líneas onduladas simulando agua.

En el centro del escudo podemos apreciar un árbol, este representa la naturaleza en general, así como la madera que es una de las principales materias primas de uno de los elementos más preciados en el desarrollo del representa el conocimiento y dentro de éste un núcleo, representando los avances científicos y tecnológicos universales.

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

Se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo. Hombre: el papel, dentro del mismo árbol se encuentra un libro.

1.7.2 Lema.

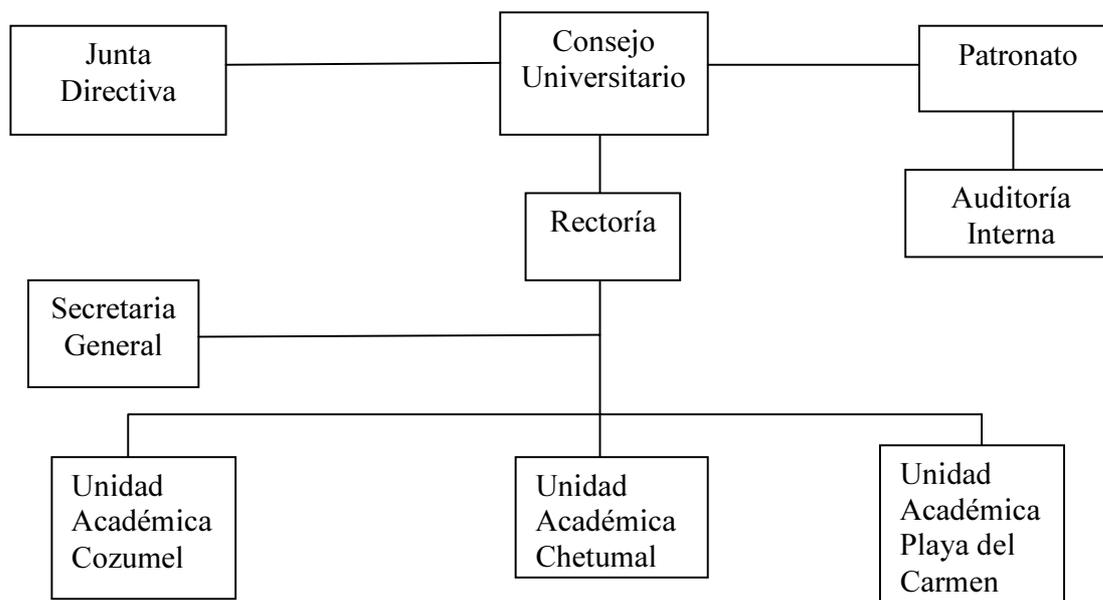
De la autora Maribel Rubí Urbina Reyes, creadora del lema “FRUCTIFICAR LA RAZON: TRASCENDER NUESTRA CULTURA”,

Donde las palabras Fructificar describe la forma de llegar al nivel de donación tendiendo la certeza del trabajo, que nos personaliza por una sola razón.

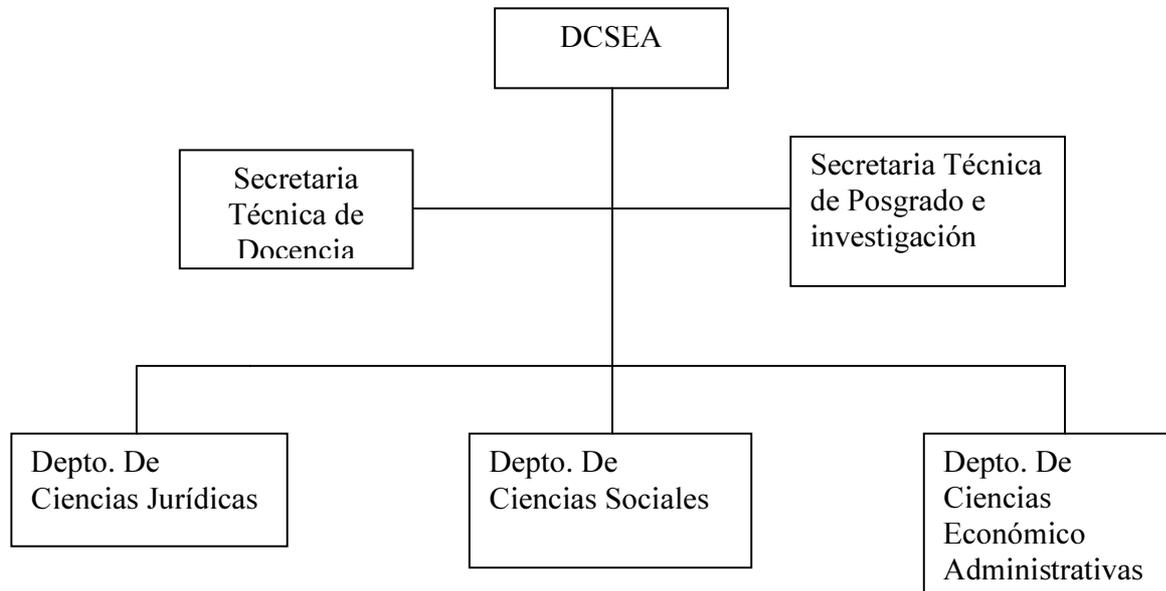
La palabra trascender dentro de este lema es nuestra hace referencia a nuestra cultura, darle un sentido que apoyo hacia el progreso de las futuras generaciones.

1.8 Estructura organizacional de la UQroo

1.8.1 Rectoría

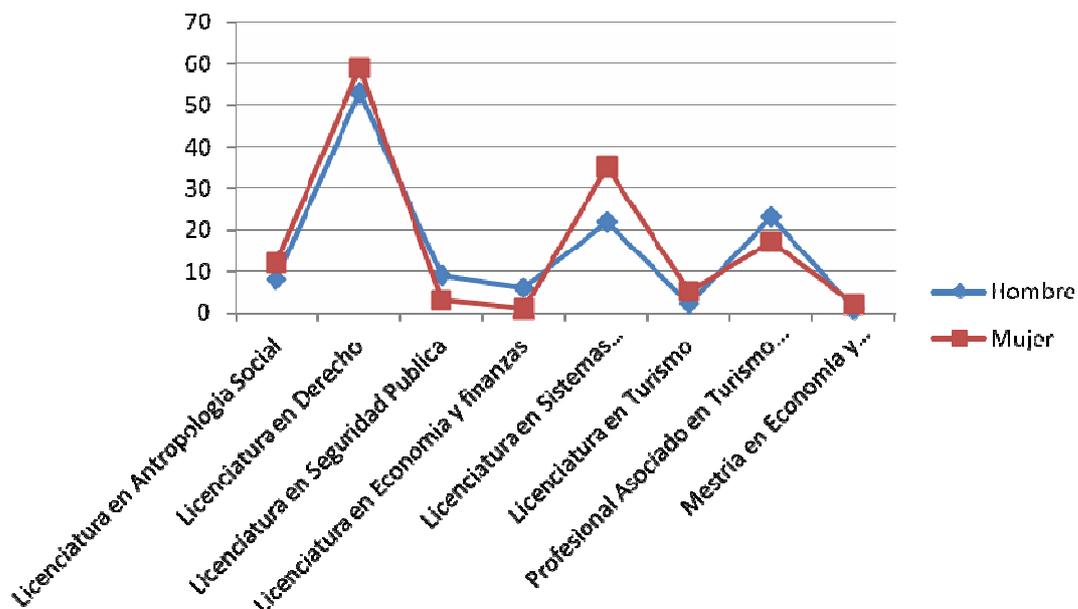


1.8.2 División de Ciencias Sociales Económico Administrativas



1.9 Estadísticas Egresados Ciclo Escolar 2008-2009

1.9.1 Tasa de egresión por nivel educativo, por programa educativo y por género de la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas



Grafica 1.- Egresados en el ciclo escolar

No cabe duda de lo importante que es tener una carrera profesional, siendo Chetumal una Ciudad joven y aun en desarrollo es una oportunidad tener varias carreras que se adecuen a nuestras expectativas y a nuestros ideales. Y ahora más que nunca se demuestra que no importa el género sexual para poder llegar a la meta.

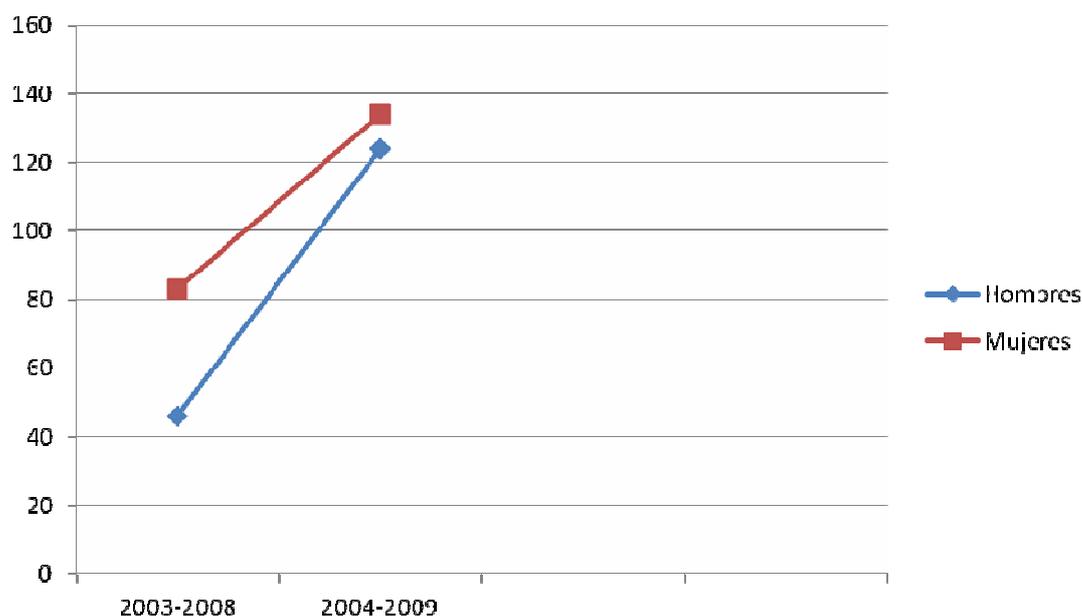


Grafico 2.- Tasa de Egresión en Licenciatura periodo 1996-2009

Como se puede apreciar la tasa de egresión ha ido en aumento tanto en hombres como en mujeres, en mi punto de vista es que la misma sociedad nos orilla a terminar una carrera profesional ya que ahora en día es muy indispensable para poder conseguir un trabajo bien pagado y sentirnos realizados en el ámbito personal.

**CAPITULO II.- LA LICENCIATURA DE SISTEMAS
COMERCIALES.- OBJETIVOS, PROGRAMAS ACADEMICOS**

2.1.- Justificación de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

La carrera de Sistemas Comerciales, siendo una de las carreras impartidas en la Universidad de Quintana Roo, en la actualidad esta carrera toma mayor realce debido a la gran derrama económica y turística que se da en nuestro estado, ya que los sistemas de comercialización van teniendo mayor importancia y esto aumenta la cobertura y especialización, en esta materia. Es por eso que esta carrera tiene como objetivo fundamental y específico formar futuros Licenciados que cuenten con el amplio criterio y conocimiento en materia de sistemas de comercialización y economía, para que en un futuro ellos lo puedan llevar a la práctica, teniendo la seguridad de que tienen las bases del conocimiento adecuado. Como estado contamos con un gran arribo de turismo, cruceros, economía, cadenas importantes de restaurantes, hoteles y franquicias, inclusive de nivel internacional. La Licenciatura en Sistemas Comerciales, nos dan las bases así como los conocimientos necesarios para en un futuro poder llevar la dirección de alguna empresa, aplicando lo visto a lo largo de cuatro años que es el tiempo estimado de la Licenciatura, en donde en esos años se ven la aplicación de materias en general como lo son las estrategias mercadológicas, administración, publicidad, economía, contabilidad esto a grandes rasgos.

2.2 Objetivo Curricular de la Carrera.

Formar profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo , 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 el comercio de la región convirtiéndose en actores dinámicos del desarrollo económico.

2.3 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.

2.4 Perfil del Egresado.

Como Licenciado en Sistemas Comerciales se habrán adquirido las siguientes competencias profesionales:

- Comprender el proceso de desarrollo de los sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y o servicios de calidad para la satisfacción de las necesidades de los diferentes sectores sociales con compromiso y responsabilidad.
- Generar e 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.

- Dominio de métodos de investigación de mercado mediante la aplicación de las técnicas apropiadas al tipo de problemática identificada.
- Analizar y explorar mercados con el propósito de identificar las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos de acuerdo a normas éticas de investigación vigentes.
- Identificar nichos de oportunidad, a través del espíritu emprendedor, y diseñar e implementar estrategias de negocios, que basen su competitividad en la innovación para promover el desarrollo de bienes y servicios orientados al crecimiento económico del estado.
- Detectar áreas de oportunidad para promover el crecimiento empresarial a través de la creación de planes de negocios y proyectos innovadores orientados hacia el mercado nacional e internacional.
- Diagnosticar, analizar, y administrar los procesos de gestión de las instituciones y o empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan, generando planes estratégicos apropiados que permitan un proceso de mejoramiento continuo.
- Adquirir habilidades de comunicación asertiva y liderazgo que promuevan negociaciones efectivas y presentaciones profesionales, fomentando la seguridad y eficiencia en el desarrollo de sus actividades.
- Incorporar el idioma inglés como parte de sus habilidades de comunicación oral y escrita para promover negocios en el ámbito internacional.
- Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en el aprovechamiento de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC) científicas y administrativas.
- 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.

2.5 Actividad Profesional.

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

- Participar en el diseño y ubicación espacial de sistemas logísticos, de distribución de bienes y servicios para eficientar el abastecimiento de los mercados.
- Participar en la planeación y logística para la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales, propias o de carácter familiar o social.
- 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 instituciones, empresas, comunidades, cooperativas, brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.
- En el sector público colaborando en el desarrollo de políticas orientadas al crecimiento empresarial, en la gestión administrativa y la implementación de estrategias mercadológicas para eficientar el servicio público.
- Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.
- Gestión de recursos para proyectos de ONG, cooperativas, organizaciones internacionales, asociaciones civiles, entre otros.
- Integrar proyectos turísticos con base en la integración de la cultura y la sustentabilidad.

2.6 Organización de la Licenciatura.

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

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

2.6.1 Mapa curricular

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.

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.

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.

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. Además, se deberán cursar de manera obligatoria las materias de idioma.

2.7 Plan de Estudios 2002.

2.7.1 Asignaturas Generales.

Escritura y Comprensión de Textos

Para participar en el desarrollo del estudiante en su formación integral, dentro de un marco académico que subraye la importancia de la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional. Esto favorecerá la correcta expresión

verbal o escribir en forma interdisciplinaria, procurando una interpretación reflexiva y cualitativa en varios niveles. Desarrollar la habilidad de buscar textos relevantes al problema, de leerlos, comprenderlos, analizarlos, y de extraer el contexto requerido en forma concisa para su aplicación requerida.

Matemáticas

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

Seminario de Problemas Regionales

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

2.7.2 Asignaturas Divisionales.

Historia y Cultura Regional

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

Problemas Sociales Contemporáneos

El curso enfatiza el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra civilización y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas

planteados. En una segunda parte el estudiante identificará diversas interpretaciones sobre la realidad nacional y elabora sus propias respuestas a los problemas más importantes del país. Temática: sistemas sociales y políticos. Áreas de conflictos. Totalitarismo y democracia. Crisis y cambio social. El nuevo orden mundial. México: cultural e identidad nacional. Tradición y modernización. Estado y sistemas político. Sociedad y economía. México ante el mundo.

Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

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

2.7.3 Asignatura de Concentración Profesional.

Matemáticas 1

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

Estadística

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

manera que pueda realizar pronósticos cualitativos y cuantitativos sobre los parámetros poblacionales, estableciendo el grado de confiabilidad de los mismos.

Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros

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

Desarrollo Económico Regional

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

Operaciones Bancarias y Financieras

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

Análisis y Evaluación de Proyectos

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

Administración

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

Economía y la Empresa

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

Contabilidad Básica y Administrativa

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

Contabilidad de Costos

Naturaleza, concepto y clasificación de la contabilidad de costos. Sistemas de acumulación de costos de producción y Estados Financieros. Sistemas de

Costeo. Presupuesto Maestro. Costos Estándar: establecimientos de estándares. Costos e ingresos relevantes en la toma de decisiones a corto plazo. Análisis del punto de equilibrio para la toma de decisiones. Análisis del costo-volumen-utilidad para la toma de decisiones gerenciales.

Planeación Estratégica

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

Comercio Internacional II

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

Recursos Humanos

Conceptos fundamentales. Planeación de recursos humanos. Reclutamiento, selección, orientación, adiestramiento y desarrollo. Evaluación, separación, marco legal, motivación. Liderazgo. Organigrama. Descripción de puestos. Conocer y aplicar medios de entrenamiento de vendedores. Desarrollar actitudes positivas de ventas y desarrollar autoestima y motivación. Planeación de personal, descripción de puestos, especificación de tareas, requisitos de estilo, experiencias, funciones, habilidades y destrezas, responsabilidades, salarios y beneficios, legislación laboral, responsabilidad patronal, plan de

carreras. Reordenación organizacional, elaboración de organigramas, asignación de niveles, análisis y descripción de puestos, tabuladores de sueldos, prestaciones, programas de inducción, capacitación, reclutamiento, selección y contratación, vacaciones, prestaciones ascensos, productividad, relaciones laborales.

Proyecto Empresarial I

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

Proyecto Empresarial II

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

Microeconomía

Microeconomía es la materia que mejor describe la conducta humana en términos de eficiencia económica desde el ámbito de la producción y el consumo. Su misión principal es la de presentar las herramientas del análisis económico para describir las teorías de las decisiones individuales en el contexto de la producción y del consumo. Representa en el análisis del consumidor la principal teoría para

explicar su comportamiento. Describe de que manera estas decisiones confluyen en los mercados para formar la demanda y cómo ésta se contrapone, al efecto de la suma de las decisiones individuales de las empresas de ofrecer sus productos en el mercado en términos de eficiencia. En Microeconomía se revisa la organización de los mercados y la forma en que determinan los precios. El conocimiento y aplicación de las principales herramientas a través de gráficos y matemáticas permiten analizar algunas trampas que se presentan habitualmente en la toma de decisiones.

Macroeconomía

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

Derecho Mercantil

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

Derecho Fiscal

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

Comercio Internacional I

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

Mercadotecnia

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

Investigación de Mercados I

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

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

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

Investigación de Mercados II

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

Conducta del Consumidor

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

actitudes y formación de preferencias, de elección, técnicas de diseño de productos, procedimientos. Conducta, naturaleza del individuo y de los grupos, descontento-conflicto-frustración, liderazgo y problemas sociales. Dimensiones, modelos, evaluación perceptual, actitudes y formación de preferencias, de elección, técnicas de diseño de productos, procedimientos.

Sistemas de Distribución y Transporte

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

Estrategia de Producto

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

Promoción y Publicidad

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

Estrategia de Ventas

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

Seminario de Mercadotecnia

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

conceptos del proceso de mercadotecnia como parte del sistema del negocio en general y manejo del proceso de mercadotecnia en particular.

Inglés para negocios

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

Optativas I y II de Administración y I y II de Mercadotecnia

Las asignaturas optativas deben permitir que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades específicas de acuerdo a sus intereses y necesidades personales. Asimismo, pueden servir como un área de especialización dentro de su formación general. Se proponen como posibles materias optativas las siguientes:

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

Capítulo III.-

Descripción general del servicio de agua potable y alcantarillado del edo. De quintana roo (CAPA)

3.1 Evolución histórica.

La moderna ciudad de Chetumal es la capital del Estado de Quintana Roo y cabecera del municipio de Othón P. Blanco. En 1958, cuando entonces candidato a la presidencia de la República Licenciado Adolfo López Mateos visito nuestro estado, Chetumal fue lógicamente, el punto de partida de despegue socioeconómico de la entidad y eje central de las grandes obras públicas (electrificación, vivienda, colonización, irrigación para el medio rural y agua potable) realizadas en el sexenio lópezmateista.

Las obras de introducción de agua potable para la Ciudad de Chetumal se iniciaron en 1959. La zona de captación se localizo en Xul-Ha donde se perforaron tres pozos operados por bombeo, para llevar el agua, a través de una línea de conducción, hasta el tanque de almacenamiento construido en un predio sin número de la avenida Efraín Aguilar entre Héroes y Juárez; de aquí el agua pasaba por la red de distribución que cubría solo la parte baja (zona centro) de la ciudad.

Paralelamente se realizó la primera etapa del drenaje sanitario, también para la zona centro únicamente, aunque esta obra nunca se puso en servicio.

El Sistema Federal de Agua Potable, como se llamo el organismo operador de la Red, comenzó a dar servicio en 1961, pero fue inaugurado oficialmente el 7 de diciembre de 1962, por el Presidente de la República Licenciado Adolfo López Mateos. Al inicio del servicio, Chetumal contaba con doce mil 849 habitantes y fueron contratadas durante el primer año 900 tomas domiciliarias. El primer contrato firmado fue para el predio propiedad del señor Antonio Handall Marzuca, en la calle 22 de enero, sin número, entre 5 de mayo y 15 de septiembre, actualmente avenida Carmen Ochoa de Merino por 5 de mayo y 16 de septiembre.

En 1970, el crecimiento demográfico obligo al sistema a localizar una nueva zona de captación y a realizar las ampliaciones necesarias para dar servicio a las nuevas colonias de la parte alta: campestre, del ISSSTE, López Mateos, Primera Legislatura, Prolongación Casitas (Miraflores y Polígono II), a los poblados de Calderitas y Luis Echeverría. La población había pasado de doce mil 849 habitantes en 1962 a treinta seis mil 347 habitantes en 1970. La nueva zona de captación se ubico en González Ortega, poblado a unos 45 km al oeste de Chetumal, sobre la carretera Chetumal- Escárcega; Se le conoce como González Ortega I y consta de seis pozos profundos, la línea de conducción y cuatro cárcamos de rebombeo. De 1961 a 1981 estuvieron al frente del Sistema Federal de Agua Potable en Chetumal, los siguientes funcionarios:

• Ing. Florencia Madariaga	1961-1963	
• Ing. Ángel Gallegos Martínez	1963-1966	
• Ing. Miguel Villanueva Sosa		
• Ing. Jorge A. García Vadillo	1966-1968	
• Ing. Víctor Zapata Ponce	1968-1975	
• Ing. Wilberth Novelo Fuentes	1975-1977	
	1977-1981	

En 1981 el Sistema paso a la administración estatal, así surgió la Comisión Estatal de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA), nombre que se dio al organismo operador y que para la atención de los servicios en Othón P. Blanco creo dos sistemas: el Sistema Chetumal que cubre las necesidades operativas de la ciudad cabecera del municipio, Chetumal, y el Sistema Othón P. Blanco que tiene a su cargo las comunidades rurales.

En el contexto de la descentralización de la vida nacional, implementada

por el Gobierno del Presidente José López Portillo, y derivado de la transferencia de los sistemas federales de agua, que hiciera el Gobierno Federal de los Estados, el 29 de septiembre de 1981, el Congreso del Estado, presidido por el Diputado Terencio Tah Quetzal, aprobó la ley de Agua Potable y Alcantarillado, publicada en el Periódico Oficial del Estado el 6 de octubre de ese mismo año.

Con la entrada en vigor de la ley, lo cual sucedió al día siguiente de su publicación en el citado órgano de difusión, se derogo la ley para el abastecimiento de Agua Potable y alcantarillado en el Medio Rural, vigente desde 1976, y se dispuso que las atribuciones en materia de agua potable y saneamiento estipuladas en la Ley, fueran ejercidas en forma coordinada por las autoridades estatales y municipales, a través de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.

3.1.1. El Sistema Chetumal

La CAPA recibió el Sistema Chetumal cuando la demanda de agua estaba rebasando la oferta. La población nuevamente había crecido más de lo previsto: de treinta y seis mil 347 habitantes en 1970 llego la cincuenta y seis mil 709 en 1980. El gobierno del Licenciado Pedro Joaquín Coldwell además del aforo y reequipamiento de los pozos de la zona de captación de González Ortega, perforo 7 pozos mas y se aplico a la extensión a la red de distribución en Chetumal para llevar el agua a las colonias populares.

En 1987, a cargo del Ejecutivo del Estado el Doctor Miguel Borge y al frente de CAPA el Ing. Iván A. Hernández Pacheco, se iniciaron los trabajos para una nueva zona de captación, siempre en González Ortega, con el fin de adicionar 300 litros por segundo para satisfacer los requerimientos de una población en constante aumento. Las obras fueron inauguradas el 21 de marzo de 1990.

Actualmente se cubre al cien por ciento la demanda de agua potable en

la ciudad capital del Estado y con la operación de la sobras de González Ortega se garantiza la cobertura del servicio hasta 1996 a partir de la fecha de la inauguración.

3.1.2. El Sistema Othón P. Blanco

El sistema Othón P. Blanco fue creado por la CAPA de Quintana Roo para la atención de las comunidades rurales del municipio. Desde su creación hasta mayo de 1993 fue Administrador del Sistema el C. José Guadalupe Servin Morales.

Hasta antes de 1981 los obras de dotación de agua potable estaban programadas y realizadas por la junta Estatal de Agua Potable en los términos de la Ley para el Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado en el Medio Rural, en coordinación con los poblados solicitantes. Al hacerse cargo CAPA de la administración del agua potable, una de sus prioridades fue su cobertura del servicio en el medio rural. En Othón P. Blanco, siempre según información recibida de CAPA (1992), solo 14 comunidades carecen de Sistema completo aunque reciben apoyo por medio de pipas, se trata de pequeños asentamientos con menos de doscientos habitantes. La población rural del Municipio Othón P. Blanco está dedicada casi en su totalidad a la agricultura y la ganadería. Álvaro Obregón es el asentamiento de la principal industria del estado: el ingenio azucarero con moderna infraestructura hidráulica. Hay también grandes extensiones de tierras para cultivo mecanizado con sistemas de riego, los cuales operan bajo supervisión de la SARH.

Es importante destacar la calidad del agua que el sistema entrega; el 98 por ciento del área rural está debidamente clorada para la mayor protección de la salud, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Programa Nacional de Agua Limpia de la CNA, Comisión Nacional del Agua.

3.2 Misión

Administrar eficientemente el recurso hídrico con equidad, calidad, cantidad, competitividad y sustentabilidad, los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento a los quintanarroenses.

3.3 Visión

Ser el mejor organismo público operador de agua potable, drenaje y saneamiento de México

3.4.- Leyes

- Vigilancia, Fondos y Valores de la Federación y su Reglamento General de Bienes Nacionales. (D. O. 31-12-1959)
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamento del Apartado B del Artículo 123 Constitucional. (D. O. 28-12-1963)
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. (D. O.1-01-1977)
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público. (D. O. 31-12-1982)
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. (D. O. 31-12-1982)
- Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal. (D. O.31-12-1976). REFORMADO (18-01-1989)
- Ley de Adquisición y Obras Públicas. (D.O. 30-12-1993).

3.5.- Reglamentos Ley General del Agua

- Proyecto de Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios
- Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales

- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados
- Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Reglamento de la Ley Forestal
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Ordenamiento Ecológico
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Medio Ambiente/ Áreas Naturales Protegidas
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Medio Ambiente/ en Materia de Auditoría Ambiental
- Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Medio Ambiente/ en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental
- Reglamento para el uso y aprovechamiento del mar territorial.

REGLAMENTO PARA LA DETERMINACION Y PAGO DE LA CUOTA DE GARANTÍA DE NO CADUCIDAD DE DERECHOS DE AGUAS NACIONALES

- Reglamento para prevenir y controlar la contaminación del mar
- Reglas de Organización y Funcionamiento de los Consejos de Cuenca

3.6.- Decretos

- Criterio de actos de autoridad emitidos por la CONAGUA
- Criterio de interpretación del Decreto que reforma la Ley de Aguas Nacionales, en materia de plazos para el otorgamiento de prórrogas de títulos de concesión o asignación

- Criterio para procedimientos iniciados por la CONAGUA
- Decreto de Condonación de Adeudos
- Decreto de creación de la CONAGUA
- Decreto que Reforma el Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
- Decreto por el que se expide la Ley Federal de Protección de Datos Personales

3.7.- Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. (Aprobada el 11-01-1975).

3.7.1.- Leyes

- Ley Agraria
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector
- Ley de Aguas Nacionales
- Ley de amparo reglamentaria de los artículos 103 Y 107
- Ley de asociaciones agrícolas
- Ley de Contribución de Mejora de Obras Públicas Federales
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable
- Ley de Expropiación
- Ley de Federal de los Derechos de los Contribuyentes
- Ley de Información Estadística y Geográfica
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2010
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las misma
- Ley de Planeación
- Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
- Ley del Diario Oficial de la Federación y gacetas gubernamentales
- Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal

- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado
- Ley Federal de Metrología y Normalización
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo

LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS (FECHA DE PUBLICACIÓN 15-06-2012).

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal del Mar
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes
- Ley General de Bienes Nacionales
- Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley Minera
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio Fiscal 2010

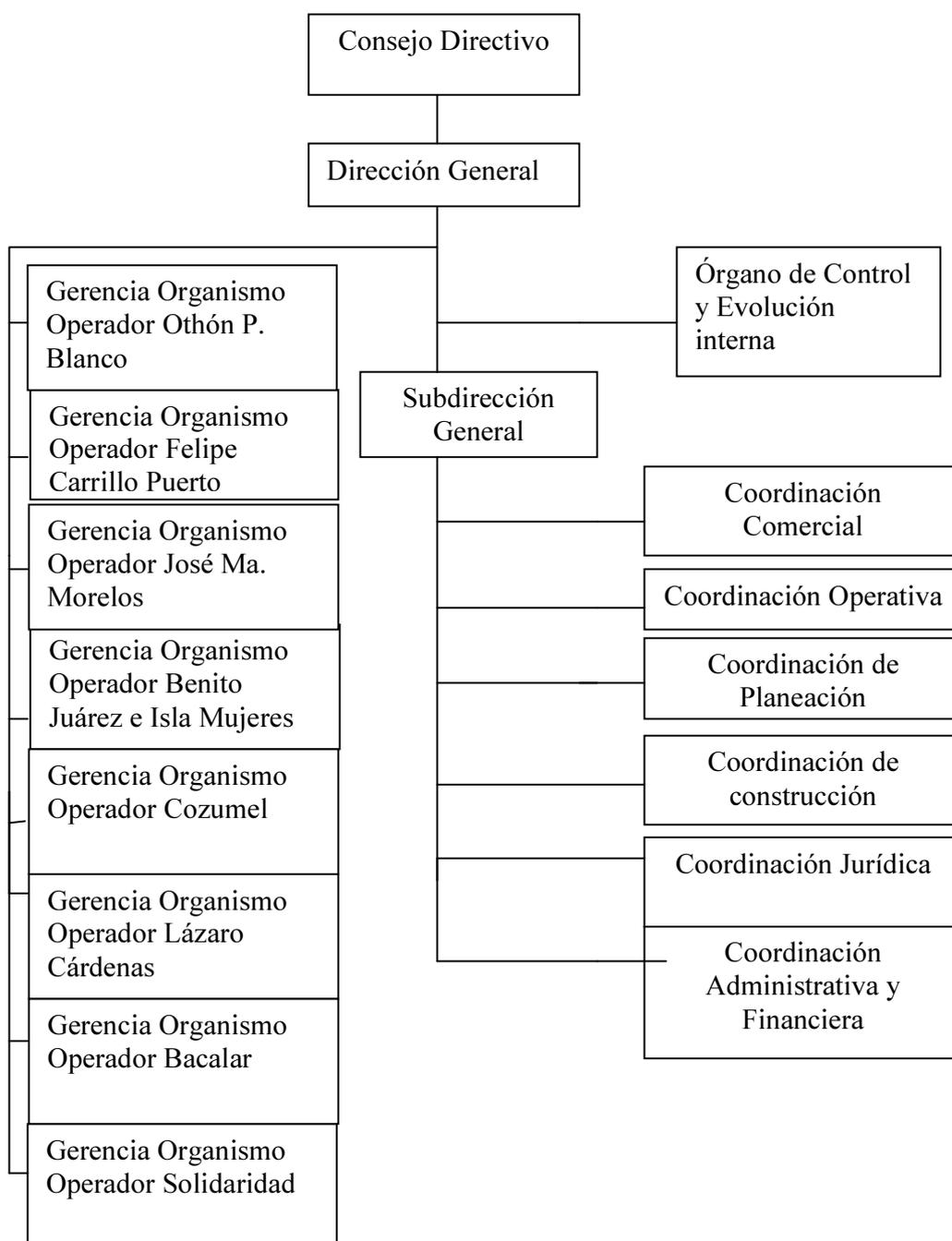
3.7.2.- Decretos

- Criterio de actos de autoridad emitidos por la CONAGUA
- Criterio de interpretación del Decreto que reforma la Ley de Aguas Nacionales, en materia de plazos para el otorgamiento de prórrogas de títulos de concesión o asignación
- Criterio para procedimientos iniciados por la CONAGUA
- Decreto de Condonación de Adeudos
- Decreto de creación de la CONAGUA
- Decreto que Reforma el Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
- Decreto por el que se expide la Ley Federal de Protección de Datos Personales

3.8 Organigrama Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Edo. De Quintana Roo.

Los Órganos d Gobierno de la comisión, de acuerdo con lo especificado en la Ley de Agua Potable y Alcantarillado, y en su reglamento interior son: El consejo Directivo, La Dirección General y los Organismo Operadores.

3.8.1. Diagrama Estructural de Organización.



3.9 Descripción del organigrama

Consejo Directivo: Constituye la autoridad máxima de la Comisión y tiene como objetivo “Realizar los actos de gobierno de la Comisión de Agua Potable y alcantarillado del Gobierno del Estado de Quintana Roo y determinar las políticas que instrumenten el principio de autonomía de gestión”

Dirección General: Tiene como objetivo general dirigir la Comisión, verificando la adecuada aplicación de las políticas y estrategias fijadas por el Ejecutivo Estatal, la Secretaria de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente y el Consejo Directivo de la Institución.

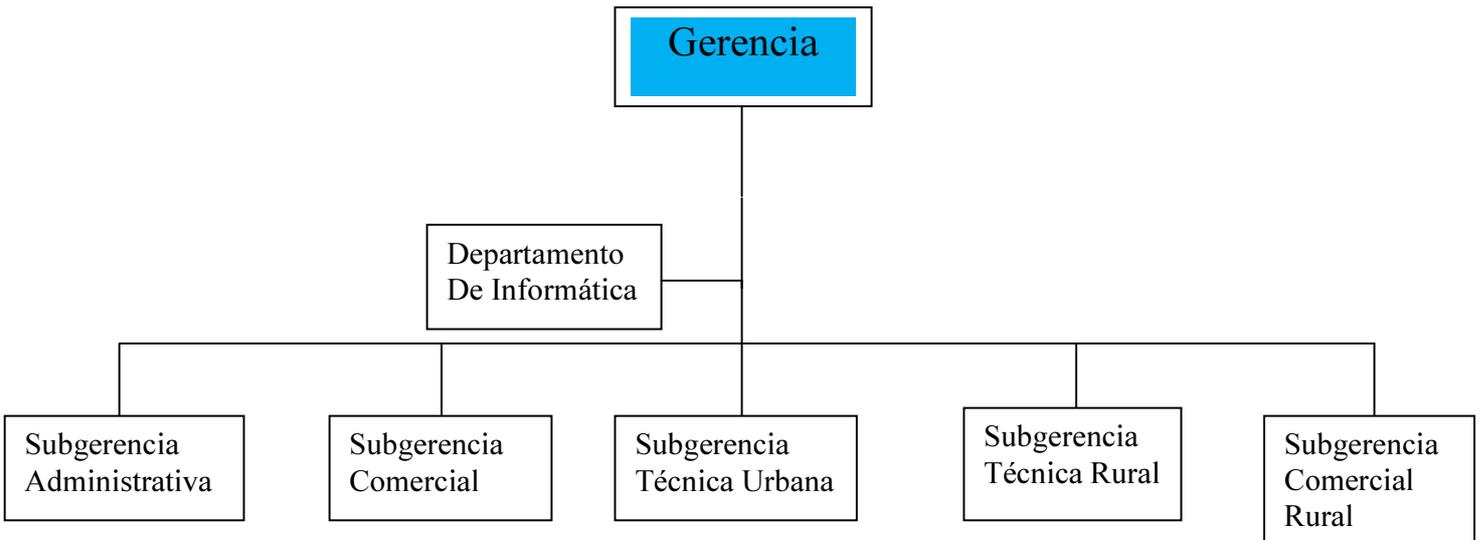
Para el despacho de sus asuntos, la Dirección General cuenta con la subdirección General, seis Coordinaciones: Planeación de construcción, la comercial, la operativa, la de administración y finanzas y la jurídica; cuatro unidades especializadas; una delegación y la Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal.

Los Organismo Operadores: Los Organismos Operadores están conceptualizados en la legislación como órganos de gobierno de la comisión y tienen asignada la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales en los municipios de Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Lázaro Cárdenas, Othón P. Blanco, Solidaridad y Bacalar. En los municipios de Benito Juárez e Isla Mujeres la prestación de los servicios se da a través de la concesión de la Empresa Desarrollos Hidráulicos de Cancún, S. A de C. V.

El Objetivo general de los Organismo Operadores es asegurar que la prestación de los servicios de agua y saneamiento se otorgue a todos los habitantes del municipio, con cantidad, oportunidad y calidad, a un precio justo, con altos estándares de eficiencia y eficacia, mediante una

administración efectiva, basada en la capacidad, honestidad y profesionalismo y compromiso de los trabajadores. Y con estricta aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas y del marco legal de actuación.

3.10.- Organismo Operador O.P.B.



La autoridad máxima del Organismo Operador es el Gerente, del cual dependen cinco subgerencias.

➤ **Gerencia General:**

- 1.- Proporcionar los servicios de agua y saneamiento
- 2.- Elaborar anualmente sus respectivos proyectos de presupuesto de ingresos y egresos, así como sus programas de trabajo, y someterlos a la consideración del Director General, para su aprobación por el Consejo Directivo
- 3.- Participar en la planeación, construcción, rehabilitación, ampliación y mejora de los sistemas de agua y saneamiento del

Municipio, supervisando la adecuada operación y mantenimiento de los sistemas de producción

4.- Coordinar las acciones que garanticen el cobro oportuno de los servicios, de acuerdo a las tarifas vigentes

5.- Ejecutar las acciones necesarias para contribuir al uso eficiente y preservación del agua, y para promover una cultura del agua como recurso escaso y vital.

➤ **Subgerencia Administrativa:**

1.- Administrar el presupuesto del Organismo Operador, elaborando los reportes financieros, contables y presupuestales correspondientes

2.- Integrar los recursos recaudados, a la cuenta concentradora de la Comisión

3.- Llevar los registros contables de la operación del Organismo Operador

4.- Supervisar los procesos de reclutamiento, selección, contratación y remuneraciones del personal

5.- Acordar con el Gerente los asuntos que competen a la subgerencia

6.- Atender a proveedores y prestadores de servicios

➤ **Subgerencia Comercial Urbana:**

1.- Planear la oferta de los servicios, con base a la capacidad instalada y de acuerdo al plan de desarrollo urbano de la ciudad

2.- Integrar y mantener actualizado del Padrón de Usuarios

3.- Facturar, confiable y oportunamente, los servicios prestados

4.- Integrar y procesar la información estadística e indicadores comerciales, que permitan la adecuada y oportuna toma de decisiones, así como atender y dar respuesta a los requerimientos de información, tanto internos como externos

5.- Evaluar las propuestas de actualización de las normas y políticas comerciales

6.- Informar periódicamente y oportunamente a la Gerencia sobre los resultados obtenidos

➤ **Subgerencia Técnica Urbana:**

1.- Coordinar los programas de operación y de mantenimiento de las instalaciones y los sistemas

2.- Supervisar el registrar, análisis y procesar la información de los indicadores operativos de los sistemas de agua y saneamiento, y reportarla a la Coordinación Operativa

3.- Supervisar la optimización del uso y aprovechamiento de los materiales, combustibles, energía eléctrica y demás insumos necesarios para la operación y mantenimiento, de los sistemas e instalaciones

4.- Coordinar la evaluación de las incidencias de operación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas

5.- Supervisar y dar seguimiento a los programas, acciones y actividades de los departamentos a cargo

6.- Aplicar las directrices y lineamientos que norma la Dirección General

➤ **Subgerencia Técnica Rural:**

1.- Elaborar e implementar los programas de operación y de mantenimiento de las instalaciones y los sistemas en las comunidades

2.- Registrar, analizar y procesar la información de los indicadores operativos de los sistemas de agua y saneamiento, y reportarla a la Coordinación Operativa

3.- Optimizar el uso y aprovechamiento de los materiales, combustibles, energía eléctrica y demás insumos necesarios para la operación y mantenimiento, de los sistemas e instalaciones de las diversas comunidades

4.- Evaluar las incidencias de operación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas

5.- Supervisar y dar seguimiento a los programas, acciones y actividades de los departamentos a cargo

➤ **Subgerencia Comercial Rural:**

1.- Planear la oferta de los servicios, con base a la capacidad instalada y de acuerdo al plan de desarrollo rural

2.- Integrar los recursos recaudados, a la cuenta concentradora de la Comisión

3.- Planear la oferta de los servicios, con base a la capacidad instalada y de acuerdo al plan de desarrollo rural

4.- Integrar y mantener actualizado del Padrón de Usuarios de las

diversas comunidades

5.- Facturar, confiable y oportunamente, los servicios prestados en las diversas comunidades

3.11.- Infraestructura

La atención de la demanda social en materia de agua, drenaje y saneamiento es un compromiso del Lic. Félix González Canto (2005-2011) y actualmente con el gobiernos del Lic. Roberto Borge Angulo, que se traduce en un franco apoyo de toda la administración pública estatal, compromiso que la CAPA asume cabalmente como objetivo institucional.

3.12.- Clasificación de Organismos Operadores

En el Estado existen tres tipos de Organismos operadores, de acuerdo con el municipio al que prestan los servicios.

- Urbanos y rurales: Othón P. Blanco y Solidaridad
- Urbanos: Cozumel
- Rurales: Felipe Carrillo Puerto, Jose Maria Morelos, Lazaro Cardenas y Bacalar

La complejidad de la organización y de los procesos que realiza cada organismo operador depende del tipo de municipio al que presta servicio y al numero de usuarios. No obstante las diferencias en cuanto a la complejidad y magnitud del servicio prestado, una organización típica, la mas desarrollada se presenta en el sig. Organigrama.

3.13 Infraestructura del Organismo Operador O.P.B.

La atención de la demanda social en materia de agua, drenaje y saneamiento es un compromiso del Lic. Roberto Borge Angulo, Gobernador de Estado de Quintana Roo, que se traduce en un franco apoyo de toda la administración pública estatal, compromiso que la CAPA asume cabalmente como objetivo institucional.

Las líneas de acción del Plan Básico de Gobierno referentes al tema de agua, las responsabilidades de incrementar la eficiencia operativa con sostenibilidad, en el marco del respeto al medio ambiente, así como el impulso a la cultura del pago del servicio, han sido adoptadas, más que como compromiso institucional, como filosofía para crecer con orden y contribuir al fortalecimiento financiero y la aceptación social de la CAPA.

Fundamental en el quehacer de la CAPA, ha sido el establecimiento de directrices y estrategias por parte del Consejo Directivo, en cuyo seno, los Presidentes Municipales en su carácter de Consejeros, han propiciado que las prioridades y líneas de acción, guarden congruencia con los requerimientos y necesidades reales y sentidas de la comunidad.

El esfuerzo histórico de la CAPA, hoy ofrece resultados satisfactorios. En Quintana Roo se ha logrado una cobertura media de agua potable de 98.10%, 9 puntos porcentuales por encima de la media nacional que es de 89.5%. En las localidades mayores de 50 mil habitantes, como Chetumal, Playa del Carmen, Cozumel y Cancún, la ampliación de las redes de distribución se ha realizado de manera integral, contando con coberturas superiores al 98%.

3.14. Programas de los Servicios de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.

- *Saneamiento*: mantener condiciones optimas en la calidad del agua de los acuíferos subterráneos, así como proteger los cuerpos lagunares y costas, es una gran desafío que demanda la CAPA la operación eficiente de los sistemas de recolección y tratamiento de las aguas residuales, el mejoramiento de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento y la ampliación de la cobertura de estos mismos sistemas. El resultado de las tareas se reportan con antelación.



Ilustración 1.- Saneamiento. Archivo CAPA



Ilustración 2.- Saneamiento. Archivo CAPA

- *Auditoria y Certificación Ambiental:* por primera vez en la historia de la CAPA, en el mes de julio del 2004, se firmo un Convenio de Coordinación con la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, estableciendo la CAPA el precedente de ser el primer organismo estatal en someterse voluntariamente al Programa Nacional de Auditorías Ambientales. Con ello, la Comisión adquirió el compromiso de permitir la revisión documental y operativa de 27 instalaciones relacionadas con actividades altamente riesgosas.

Con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la PROFEPA, y la conclusión de los trabajos, el 07 de febrero de 2006, la CAPA obtuvo cinco certificados de industria limpia.

El reto continua vigente, y que se ha iniciado una segunda etapa a través de la cual se pretende certificar 9 establecimientos más.

Para lograr la meta plateada, se han programado recursos del Programa de Devolución de Derechos sobre el Uso y Aprovechamiento de Aguas Negras (PRODDER). Adicionalmente, desde el 2005, la CAPA se ha reestructurado para fortalecer su quehacer relacionado con el impacto y riesgo ambiental.

Se busca contar con elementos para identificar y evaluar los impactos potenciales de los proyectos, planes, programas y acciones normativas, relativos a los componentes físico-químicos, bióticos, culturales y socioeconómicos del entorno.

En materia de riesgo ambiental, el objetivo es determinar la probabilidad de que ocurran accidentes graves que involucren materiales peligrosos, que puedan trascender los límites de las instalaciones y afectar adversamente a los trabajadores, la población, los bienes, al ambiente y los ecosistemas. Cabe resaltar que hasta el momento, todas las instalaciones que operan con cloro gas, cuentan con los estudios y autorizaciones emitidos por la Dirección General de Gestión Integral de Materiales y Actividades Riesgosas de la SEMARNAT.



Ilustración 3.- Auditoría y Certificación Ambiental de la CAPA. Archivo CAPA

- *Agua Limpia:* A partir de la aparición del cólera en nuestro país, en el año de 1999, se inicio el programa Nacional Agua Limpia, orientado a garantizar la desinfección del líquido, mediante la aplicación de cloro y reactivos químicos, así como la implementación de acciones de saneamiento básico.

La CAPA desde el 2001 cuenta con una red de monitoreo y personal técnico especializado, que a través de platicas comunitarias, capacita a los habitantes de las comunidades sobre el manejo del cloro y las ventajas de su aplicación.

La aplicación de este programa, el mantenimiento preventivo a equipos de desinfección, la atención de incidencias de cloración y el reforzamiento en localidades específicas, sobre todo en las reincidentes, han permitido mantener un estándar superior de 99.5% en los monitoreos de cloro residual dentro de la norma, valor que supera con mucho la meta nacional de 90.90% y más aun la media nacional que es de 85.04%. con lo anterior se inhibe la posibilidad de que se constituya en un Vehículo para la transmisión de enfermedades gastrointestinales como el cólera y la diarrea.



Ilustración 4.- Agua Limpia. Archivo CAPA

- *Cultura del agua:* ante los riesgos que plantea la escasez del agua, que amenaza a todo el planeta, resulta imprescindible cambiar las actitudes y las acciones que se asumen respecto al agua. Los actores principales para la conservación del recurso deben ser los propios individuos, dentro de su comunidad, su grupo de trabajo y su familia, a fin de que constituyan y participen en una estrategia colectiva que propicie en todos una forma profunda de hábitos.



Ilustración 5.- Cultura del Agua. Archivo CAPA

- *Club Infantil H₂O*: El patronato de Damas Voluntarias de la CAPA, ante la necesidad de fomentar el cuidado del agua en la casa y la comunidad promovió la creación del club infantil H₂O.

En su primera etapa, esta organización infantil, cuya emisión era incentivar el buen uso del agua, se conformo con cincuenta niños de entre trece años de edad, todos ellos hijos de trabajadores de la CAPA.

Las actividades del club son variadas, educativas y divertidas: visitas guiada a las zonas de extracción del agua, viajes ilustrativos. Reforestación de aéreas comunes, festivales, etc.



Ilustración 6.- Club Infantil H₂O. Archivo CAPA

- *Espacio interactivo del agua*: como parte del trabajo de la población infantil, una de las mejores cajas de resonancia para los programas de cultura del agua, y en un esfuerzo sin precedentes, la CAPA y su Patronato de Damas Voluntarias, iniciaron el 10 de octubre del 2004 un gran proyecto orientado en la misma línea de promoción de la cultura del agua: la construcción del Espacio Interactivo del Agua.



Ilustración 7.- Espacio Interactivo del Agua. Archivo CAPA

- *CAPANet*: En coordinación con el Proyecto de Gobierno Electrónico, promovido por el Gobierno del Estado, que busca integrar el uso de las tecnologías de información, a través del cual los usuarios pueden, desde la pagina WEB de la CAPA, conocer su saldo actual, el detalle de su consumo, el comportamiento histórico y graficas de lecturas, sus movimientos de pago, la impresión de un recibo de manera electrónica, el enlace a las instituciones bancarias que cuentan con el servicio de pago en línea de agua potable y obtener formatos básicos de trámites y servicios.



Ilustración 8.- CAPANet. Pagina WEB CAPA

- *Aguatel-073.*- Dentro de la innovación e implementación de nuevas herramientas informativas orientadas al servicio de la ciudadanía, se creó el Centro de Atención Telefónica de la CAPA y, a la par, se puso en marcha el sistema Aguatel, el cual es un sistema que administra los procesos de dicho centro. Ambos servicios actualmente se encuentran operando las 24 horas los 3665 días del año en el organismo operador Othón P. Blanco.



Ilustración 9.- Aguatel-073. Pagina WEB CAPA

CAPITULO IV.-

**EXPERIENCIA LABORAL EN LA GERENCIA DEL ORGANISMO
OPERADOR OTHÓN P. BLANCO DE LA COMISION DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL EDO. DE QUINTANA ROO**

4.1 Descripción de funciones en la Gerencia del Organismo Operador O.P.B de la CAPA

Las funciones que desempeño como administrativo en la Gerencia es Secretaria C, cabe mencionar que es la clasificación que se les da a los trabajadores dentro de la CAPA, mis actividades a realizar dentro de la Gerencia General del Organismo Operador son las siguientes:

- **Recepción de documentos:** Se reciben documentos de personas que solicitan apoyo para pago de recibo de agua, factibilidades de agua potable y drenaje para fraccionadores o comercios, cambio de propietario, cambio de giro, etc. Así como documentos de los otros organismos operadores y de la misma Dirección General y de diferentes dependencias de la ciudad.
- **Atender llamadas telefónicas:** Me ocupo de la atención de llamadas telefónicas para el Gerente General.
- **Coordinación de actividades:** Coordinarme con las diferentes Subgerencias: Subgerencia Técnica, Subgerencia Comercial, Subgerencia Comercial Rural, Subgerencia Rural y Subgerencia Administrativa para el buen funcionamiento de la Gerencia General.
- **Archivo de Documentación:** Se archiva cada mes toda la documentación de los diferentes departamentos y de otras dependencias.
- **Atención personalizada:** Se atiende a las personas que se acercan a nosotros para trámites, aclaraciones, inconformidades respecto al servicio de agua potable y drenaje, proporcionándoles la ayuda u orientación necesaria.
- **Tramite de viáticos:** Realizar los viáticos del gerente para eventos fuera de la ciudad o del municipio así como el del personal que lo acompaña.
- **Actualización de agenda:** Estar al pendiente de los eventos del Gerente como visitas, reuniones, atención personalizada a usuarios

- u otros eventos fuera o dentro de la oficina.
- Manejo de equipo: Tener el conocimiento en el manejo de computadora y software, equipo de copiado, máquina de escribir.
 - Tomar decisiones: En algunas ocasiones se deben tomar decisiones inmediatamente importantes para la solución de problemáticas que se presentan.
 - Elaboración de oficios: Redacción de oficios para personal de la dependencia u otras dependencias para la solicitud de información.
 - Planeación de pedidos de material bimestralmente: Llevar a cabo un breve inventario del material, como lo es papelería, material para grabación, tintas para impresoras, los cuales nos serán de gran utilidad para el buen funcionamiento de la Gerencia.
 - Prestación de apoyo técnico: Realización de las políticas, lineamientos y criterios necesarios para la formulación, revisión, actualización seguimiento y evaluación de los programas y proyectos estratégicos para mantener una buena imagen de la dependencia ante la ciudadanía Chetumaleña.
 - Fungir como medio de vinculación: Solicitar a la Secretaria Particular del Director de la CAPA, una previa cita para asuntos delicados o de suma importancia donde se solicite la intervención del Director.
 - Realización de acciones en conjunto con otras dependencias: Se trabaja en coordinación con las Dependencias Estatales y Federales, como la CONAGUA, SINTRA Y con el Municipio de Othón P. Blanco

4.2.- Estrategias de la Gerencia General de la CAPA

La Gerencia General, se ha planteado una serie de estrategias con la única finalidad de poder tener una estrecha relación con la ciudadanía quintanarroense, así como de mantener informado al Director General de todos

los acontecimientos que giren en cuestión de materia de Agua Potable y Drenaje.

- Es indispensable dar mantenimiento y estar en constante actualización del Padrón de usuarios para tener las tarifas correctas por casa uno de nuestros usuarios, direcciones correctas y expedientes completos.
- Realizar la instalación de medidores nuevos y dar mantenimiento a los que ya existen, reubicar medidores inaccesibles para el registro de lecturas. Llevar un control de los usuarios considerados como altos consumidores y realizar las inspecciones a los usuarios que lo soliciten por altos consumos.
- Poner a disposición de los usuarios un buzón de quejas y sugerencias en el área de cajas para poder calificar el servicio otorgado por cualquier departamento de la Gerencia.
- Realizar verificaciones a los usuarios con más de 3 meses de adeudo e invitarlos a acercarse a las oficinas para regular su situación por medio de convenios de pagos o descuentos.

4.3.- Objetivos Y Metas de la Gerencia General

4.3.1.- Objetivo Gerencia General Organismo Operador

Operar y mantener la infraestructura en general, garantizando la prestación eficiente de los servicios de agua potable y saneamiento en la ciudad y en localidades del municipio de OPB, sustentado en un proceso de mejora continua, que asegure la optimización de los recursos, la calidad del agua y la satisfacción de los usuarios.

4.3.2 Metas de la Gerencia General del Organismo Operador.

La Gerencia se encarga de Instrumentar y supervisar la ejecución de las políticas del Organismo; Crear y ejecutar estrategias orientadas a fortalecer la imagen e identidad del Organismo para la divulgación e información de los

programas de Agua Potable y Saneamiento, Realizar acciones integrales con otras Dependencias Estatales para difundir los avances y ofertas de los programas dirigidos hacia la población quintanarroense; Proponer y desarrollar programas de comunicación social para promover el buen uso del agua potable y crear conciencia entre la población.

4.4 Aportaciones y mejoras realizadas en la Gerencia General de CAPA

Mi desempeño en la gerencia de la CAPA pienso que ha servido para el área, ya que mis conocimientos adquiridos desde un principio han sido útiles para llevar un buen control en las diferentes actividades que realizo.

Desde un principio tuve la iniciativa de apoyar e ir innovando los procesos que día a día se llevan a cabo así como siempre he estado en la disponibilidad para aprender a usar los equipos que se usan en la oficina (computadoras, teléfonos, etc).

El uso de la computadora me facilita mucho el control de mis documentos, ya que con una base de datos que cree desde que estoy aquí me soporto para cualquier extravió de documento o para facilitar copia del mismo, dicha base de datos la voy actualizando todos los días pues todos los días se presentan casos con usuarios, así como se requiere realizar oficios para las diferentes aéreas del Organismo y de la dirección General.

De igual manera el uso del correo electrónico nos ayuda a tener cualquier información de una manera más rápida y oportuna y de esta manera nos ahorramos tiempo para realizar trámites. Como la Secretaria de Gerencia debo tener actualizada la agenda de correos de los directores de la CAPA para el envío de documentos.

Al finalizar la semana realizo una retroalimentación de todo lo que se realizo en la semana y determinar pendientes para que nada se traspapele o quede rezagado.

Prestación de apoyo técnico así como la realización de las políticas, lineamientos y criterios necesarios para la formulación, revisión, actualización,

seguimiento y evaluación de los programas y proyectos estratégicos para mantener una buena imagen de la dependencia ante la ciudadanía Chetumaleña.

4.5 Resultado de mi formación profesional

Gracias que cuando empecé a laborar en esta dependencia estaba a la mitad de la licenciatura, eso me ayudo mucho pues a lo largo del camino fui agarrando la experiencia laboral conforme iba avanzando en la carrera.

Haber cursado una carrera me da más seguridad en muchos aspectos en mi ámbito laboral, como por ejemplo: poder dar opiniones cuando se trata de tomar decisiones, pues me siento capaz y con el respaldo de mi carrera de poder expresarlo.

La relación social que lleve a cabo en la escuela en el transcurso de la carrera me ha ayudado mucho realizarlo en lo laboral, tengo un mejor desenvolvimiento tanto con mis compañeros de trabajo como con los usuarios que vienen todos los días.

En lo que respecta a mi equipo y material de trabajo he aprendido a poder administrarme en tiempo y forma para que esto no me impida cumplir con mis actividades, por ejemplo: solicito con tiempo un mantenimiento para mi equipo de cómputo y solicito papelería cuando lo considero necesaria.

5.0 Asignaturas de la Licenciatura de Sistemas Comerciales Relacionadas con mi Experiencia Laboral.

Las materias cursadas en la carrera me son de gran utilidad en mi desempeño laboral, ya que he aplicado los conocimientos adquiridos, en lo particular en mi área de trabajo en la Gerencial General del Organismo Operador O.P.B de la CAPA, puedo relacionar las siguientes asignaturas:

- *Escritura y comprensión de textos.*- En este curso tomado, los temas que se impartieron principalmente enfocados a la redacción

de textos y a la buena comprensión de estos, los aplique y en mi área laboral por ser el área principal del organismo, a diario recibimos documentación tanto interna como externa y hay que leerla para poder saber a qué Subgerencia poder turnarla, es así como apliqué la comprensión de textos, de igual manera me han dado la encomienda de realizar oficios interno y externos para los , aplicando la buena escritura para los textos, que se han entendibles y legibles dando el buen uso de la ortografía.

- *Conducta del Consumidor.*- Esta asignatura, la pude aplicar en mi entorno laboral desde un punto de vista analítico en la forma en cómo reacciona la gente al ofrecerles los precios por el servicio que brinda la CAPA, así como los apoyos que brinda la dependencia.
- *Investigación de Mercados.*- La aplicación de esta materia en mi trabajo me sirvió a la hora de realizar un programa organizado por la CAPA en donde se visitaban colonias para poder saber por medio de quejas y sugerencias las necesidades de la gente en cuanto al servicio que brinda la CAPA.
- *Derecho.*- Los conocimientos adquiridos en esta materia, me han sido de gran utilidad, pues me sirven de respaldo a la hora de dar a conocer y tomar una decisión acerca de algún conflicto que se su cité en mi área de trabajo como ejemplo La Ley Federal del Trabajo, saber cuáles son mis derechos y obligaciones como trabajador. En el desempeño de mi jornada laboral me es una herramienta a la hora de solicitar derecho de réplica ante algún mal manejo de información acerca de mi dependencia.

6.0 Conclusiones y Recomendaciones

De las materias vistas, así como de los conocimientos adquiridos al haber cursado la Licenciatura de Sistemas Comerciales, los he llevado a cabo para

una mayor facilitación de mi desempeño laborar en mi área de trabajo, así como me ha sido de gran utilidad para poder tener una mejor forma de trabajar con las Direcciones, Jefaturas y Departamentos que frecuentemente tenemos la oportunidad de trabajar juntos.

Puedo mencionar que he colaborado para el mejoramiento de mi área de trabajo planteando una serie de ideas como por ejemplo; proponer unas mejores estrategias para la coordinación de la gerencia con las diferentes aérea así mismo la disponibilidad para poder acudir a cursos que nos brinda el Gobierno del Estado en relación al trato de los usuarios ya que ellos son parte clave para que esta Comisión tenga buena proyección para la ciudadanía con la finalidad de ir innovando cada vez el servicio que se brinda a toda la ciudad, la recabación de los correos electrónicos de los Directores, Jefes y Encargados de área para hacerles llegar de manera urgente algún trámite u oficio importante por parte del Gerente o el Director General. Como profesional me he desempeñado de acuerdo a mis conocimientos adquiridos de las materias cursadas, poniendo en práctica el trato con la gente que acude a la Gerencia General del Organismo Operador en busca de una audiencia con el titular de esta dependencia, fungiendo como el filtro entre la persona y el Gerente General, dándoles a conocer el por qué del acercamiento de las personas hacia esta dependencia, evitando que las personas se queden esperando a que estos se han atendidos.

Al realizar este trabajo comprendí la importancia de poder obtener un grado de licenciatura en el ámbito laboral, la Universidad de Q, Roo nos da la oportunidad de poder expresarnos y de poder dar a conocer nuestros conocimientos en adquiridos tanto en el aula así como en la dependencia en la que laboro. Todo eso hace un conocimiento en conjunto hacia un mismo objetivo y una experiencia inexplicable.

Recomendaciones a la CAPA

Siendo CAPA una institución muy importante para el sector gobierno ya que brinda uno de los servicios más importantes para la población que es el suministro de agua potable y el servicio de drenaje sanitario. Yo como

trabajadora de esta dependencia de gobierno me enorgullece y me gustaría que nunca deje de apoyar a los jóvenes estudiantes de nivel medio superior para realizar su servicio social y a los de nivel superior con sus estadías o sus residencias profesionales.

Recomendaciones para la UQROO

La UQROO se identifica por ser la máxima casa de estudios, que nos brinda la oportunidad de poder cursar una carrera profesional, como estudiante estoy consciente del compromiso tanto de la rectora, personal administrativo y maestros de nuestra preparación para ser unas personas preparadas en el futuro. Estaría bien que se lleve un mejor control en el mantenimiento de las aulas ya que en algunas ocasiones resulta incomodo realizar las actividades de acuerdo al clima que presentamos. Me pareció muy buena la nueva modalidad de entregar tesis o monografías, ya que la escuela pensó en la economía por la que estamos atravesando como ciudadanos pues es difícil cuando se estudia y trabaja y más aun cuando ya tienes una familia.