



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

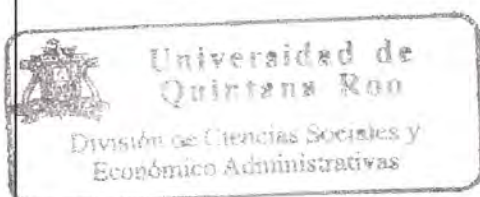
**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**DIRECCION DE INGRESOS DEL MUNICIPIO
OTHON P BLANCO**

TRABAJO MONOGRAFICO
Por Experiencia Profesional para obtener
el grado de.

LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

**PRESENTA
GLADIZ ISABEL NOH CHULIN**



DIRECTOR



DR. JOSE LUIS GRANADOS SANCHEZ

Chetumal, Quintana Roo; Septiembre 2013

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

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

LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES
COMITÉ

DIRECTOR: _____

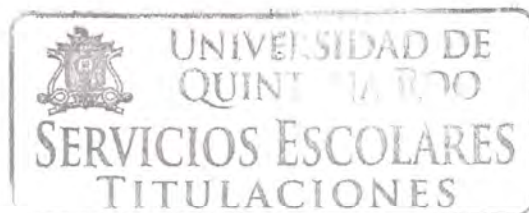

~~DR. JOSE LUIS GRANADOS SANCHEZ~~

SUPERVISOR: _____


M.C. JUANA EDITH NAVARRETE MARNEOU

SUPERVISOR: _____


M.C. EDGAR ALFONSO SANORES GUERRERO



DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

A mi Dios Jehová.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanas por su apoyo, cariño y confianza que siempre me han brindado.

A mi hijo, Paul Alessandro Wong, quien es mi fuerza y motivación, y que gracias a su apoyo pude concluir un logro más en mi vida.

A mi amiga, Daniela Pérez Nájera, por darme siempre las palabras de aliento para no desfallecer y poder culminar lo que me he propuesto, Superarme.

Al Dr. José Luis Granados Sánchez, por brindarme parte de su tiempo, por la guía y la orientación prestada y así lograr el presente proyecto.

A la Mtra. Edith Navarrete Marneou, al Mtro. Edgar Sansores Guerrero por ser parte de este trabajo y a todos los profesores por sus conocimientos compartidos durante la licenciatura.

Muchas gracias a todos.

PRESENTACIÓN

La presente monografía es el fruto y culminación de cuatro años de esfuerzos dedicados al estudio de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, en los cuales he obtenido importantes conocimientos y experiencias que me han impulsado a mantener una estrecha relación con la Universidad de Quintana Roo con el afán de mejorar mi formación profesional.

Para la elaboración de la presente, me basé en mi experiencia laboral en el Municipio de Othón P. Blanco en la Dirección de Ingresos, la cual considero de gran importancia porque me ayudó a aplicar todos los conocimientos adquiridos en la carrera los cuales me ayudaron para mi desempeño eficiente y de calidad, y con mucho agrado les presento mis diversas funciones desarrolladas dentro de esta organización.

ÍNDICE

Introducción	5
Capítulo 1. Universidad de Quintana Roo	
1.1.- Antecedentes	11
1.2.- Características de la Institución	12
1.3.- Educación Superior	13
1.4.- Misión y Visión	15
1.5.- Valores de la Universidad	16
1.6.- Finalidad de la Universidad de Quintana Roo	16
1.7.- Principales elementos	17
Capítulo 2. Licenciatura en Sistemas Comerciales	
2.1.- Justificación de la Licenciatura	20
2.2.- Objetivo Curricular	21
2.3.- Perfil del Aspirante	22
2.4.- Ventajas Competitivas de la Licenciatura respecto a otras licenciaturas	22
2.5.- Actividad Profesional	23
2.6.- Organización de la Licenciatura	23
2.7.- Mapa Curricular	25
2.8.- Egresados	37
Capítulo 3. Marco Contextual	
3.1.- Municipio de Othón P Blanco	44
Capítulo 4. Experiencia Laboral en la Dirección de Ingresos	
4.1.- Descripción de las funciones Administrativas	50
Conclusiones	56
Referencias bibliográficas	57

INTRODUCCIÓN

Durante mi formación, en la Licenciatura en Sistemas Comerciales, en la Universidad de Quintana Roo, utilicé los conocimientos y herramientas adquiridos para aplicarlos en el desempeño diario de mis funciones.

Gran parte de mi experiencia profesional la he realizado en esta dependencia municipal en la cual he aplicado todo lo estudiado y manejado la metodología que se utiliza para la recaudación de impuestos y regularización de las empresas al padrón de contribuyentes municipal.

En este trabajo monográfico se describen mis funciones realizadas en dos áreas dentro de la Dirección de Ingresos así como información de datos históricos del Municipio de Othón P. Blanco.

El municipio se encuentra en la zona sur del estado, entre las coordenadas extremas $19^{\circ} 19'$ y $17^{\circ} 50'$ de latitud norte y a los $87^{\circ} 15'$ y $89^{\circ} 25'$ de longitud oeste. Tiene como colindancias, al norte con los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, al este con el Mar Caribe, al Sur con Belice y Guatemala y al oeste con el estado de Campeche (Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México, 2011).

El municipio cuenta con una extensión de 18 760 Km², lo que representa el 36.9% del total de la entidad, y por lo tanto lo convierte en el municipio más extenso del estado (Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México, 2011).

El Ayuntamiento de Othón P. Blanco está conformado por el Presidente Municipal, un Síndico, 9 regidores de mayoría relativa y 6 regidores de representación proporcional. Las Principales Comisiones del H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco son creadas para lo que se estime necesario y para el mejor desempeño de las funciones del Ayuntamiento. Su objeto es el estudio, dictamen y propuesta de solución al Ayuntamiento en pleno, de los problemas de distintos ramos de la administración municipal. Estas comisiones podrán modificar su número y composición, en cualquier momento, por acuerdo de la mayoría de los miembros. Las comisiones son las siguientes con sus respectivos responsables (Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México, 2011)

Para otorgar una mejor atención a la ciudadanía, el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo se integrará por Direcciones Administrativas auxiliares las cuales son las siguientes (Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México, 2011).

- 1.- Secretaría General
- 2.- Contraloría Municipal
- 3.- Tesorería Municipal
- 4.- Dirección General de Administración
- 5.- Dirección General de Gestión y Organización Social
- 6.- Dirección General de Desarrollo Urbano y Ecología
- 7.- Dirección General de Obras Públicas
- 8.- Dirección General de Servicios Públicos Municipales
- 9.- Dirección General de Abasto y Fomento Agropecuario
- 10.- Dirección General de Salud
- 11.- Dirección General de Turismo y Cultura
- 12.- Dirección General de Consejo Municipal de la Juventud y el Deporte
- 13.- Dirección General de Asuntos Jurídicos
- 14.- Dirección General de Policía Auxiliar de Barrio
- 15.- Coordinación de Comunicación Social
- 16.- Secretaría Particular
- 17.- Departamento de Relaciones Públicas
- 18.- Coordinación de Reglamento y Vía Pública
- 19.- Coordinación de Alcaldías
- 20.- D.I.F. Municipal
- 21.- Coordinación de Mercados

Principales Funciones

Secretaría General del H. Ayuntamiento cuenta con las facultades correspondientes al cumplimiento de los asuntos administrativos que le encomienden expresamente o que estén contemplados en el reglamento interior (Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México, 2011)

La Tesorería Municipal se encarga de los asuntos relacionados con el manejo tributario, formula mensualmente el estado de origen y aplicación de los recursos

municipales, así como los presupuestos anuales y mantiene el registro de los muebles y útiles propiedad del municipio (Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México, 2011)

El municipio cuenta con los siguientes reglamentos.

- Reglamento Interior del H Ayuntamiento
- Reglamento de Desarrollo Urbano
- Reglamento del Comercio Fijo, Semifijo y Ambulante
- Reglamento para el uso de instalaciones deportivas
- Reglamento Interior del Sistema para El Desarrollo Integral de la Familia del Municipio
- Reglamento Interior de las Alcaldías del Municipio
- Reglamento del Sistema Municipal de Protección Civil
- Reglamento del Centro Antirrábico del Municipio

Población en Othón P. Blanco

La población total del Municipio Othón P. Blanco es de 219,763 personas, de cuales 109,059 son masculinos y 110,704 femeninas (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013)

Edades de la población

La población de Othón P. Blanco divide en 88,705 menores de edad y 131,058 adultos, de cuales 13,971 tienen más de 60 años (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013)

Población indígena en Othón P. Blanco

49,674 personas en Othón P. Blanco viven en hogares indígenas. Un idioma indígena hablan de los habitantes de más de 5 años de edad 21,940 personas. El número de los que solo hablan un idioma indígena es 303, los de cuales hablan también mexicano es 20,823 (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013)

Estructura social

Derecho a atención médica por el seguro social, tienen 111,707 habitantes de Othón P. Blanco (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013)

Estructura económica

En Othón P. Blanco hay un total de 53,965 hogares.

De estas 54,555 viviendas, 6,157 tienen piso de tierra y unos 9,742 consisten de una habitación solo.

49,702 de todas las viviendas tienen instalaciones sanitarias, 49,644 son conectadas al servicio público, 50,370 tienen acceso a la luz eléctrica.

La estructura económica permite a 10,180 viviendas tener una computadora, a 38,110 tener una lavadora y 46,572 tienen televisión (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013)

Educación escolar en Othón P. Blanco

Aparte de que hay 12,279 analfabetos de 15 y más años, 1,538 de los jóvenes entre 6 y 14 años no asisten a la escuela (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013)

De la población a partir de los 15 años 12,293 no tienen ninguna escolaridad, 49,034 tienen una escolaridad incompleta. 34,835 tienen una escolaridad básica y 47,187 cuentan con una educación post-básica. Un total de 19,563 de la generación de jóvenes entre 15 y 24 años de edad han asistido a la escuela, la mediana escolaridad entre la población es de 8 años (<http://www.nuestro-mexico.com>, 2013).

Carreteras

La Carretera Federal 186 es el principal medio de comunicación del municipio con el resto del país, esta carretera ingresa al territorio procedente de Campeche, de las poblaciones de Escárcega y Xpujil, su extensión es prácticamente recta de este a oeste y culmina en la ciudad de Chetumal, cabecera municipal y capital del estado. Desde los límites con Campeche, hasta su entronque con la Carretera Federal 307 al sur de Bacalar, es una carretera sencilla con un solo carril de circulación para cada sentido del tráfico, desde ese punto hasta Chetumal es una autopista de dos cuerpos con dos carriles por cada sentido. La carretera 186 comunica a importantes poblaciones como Carlos A. Madrazo, Sergio Butrón Casas, Francisco Villa y Nicolás Bravo.

La Carretera Federal 307 es la vía que enlaza al municipio con el norte del estado, principalmente con las ciudades turísticas de Cancún, Playa del Carmen y Tulum, comienza en su entronque con la carretera 186 y pasa por la ciudad de Bacalar, junto a la laguna de su nombre y continúa hacia el norte hasta ingresar al vecino municipio de Felipe Carrillo Puerto. Del entronque con la carretera 186 a Bacalar es una

autopista de dos cuerpos, de Bacalar hacia el norte es carretera sencilla de un carril por circulación.

La Carretera Federal 293 se encuentra ubicada en el extremo norte del municipio, comunica a Othón P. Blanco con el interior del estado de Quintana Roo y con el vecino de Yucatán, acortando la distancia entre las ciudades de Mérida y Chetumal, así como comunidades rurales tanto de Othón P. Blanco como de Felipe Carrillo Puerto.

Además de las carreteras federales, el municipio cuenta con una importante extensión de carreteras y caminos estatales, las principales de estas carreteras con las que comunican a Chetumal con la población de Calderitas, las ruinas de Oxtankah y poblaciones de la rívera de la Bahía de Chetumal, la que desde la carretera 186 comunica con Subteniente López y la Frontera entre Belice y México, siendo la principal vía de comunicación entre los dos países y que actualmente se encuentra en mejoramiento; la carretera que desde la 186 comunica con las poblaciones de la Rivera del Río Hondo, terminando en la población de La Unión donde también es un punto de cruce internacional con Belice. Existen también gran número de caminos que comunican al interior del territorio del municipio desde vías primarias como la Carretera 307 partiendo tanto hacia el oeste, hacia la zona maya del municipio, como hacia el este, como la carretera que comunica con la población de Mahahual, importante centro turístico en desarrollo, y que continúa desde ahí, ordeando la costa, hasta Xcalak, en el extremo sur de Quintana Roo.

Aeropuertos

La principal forma de comunicación aérea en el municipio es a través del Aeropuerto Internacional de Chetumal, localizado en la cabecera municipal, y a través del cual se pueden realizar vuelos nacionales e internacionales, el principal destino es la Ciudad de México. Para el servicio local existen en el municipio cuatro aeropistas, localizadas en Mahahual, Xcalak, Kohunlich y Pulticub.¹⁵

Puertos

Othón P. Blanco tiene una extensa franja costera con el Mar Caribe, sin embargo son costas de muy baja profundidad, lo que favorece la existencia de las playas que dan fama al estado, sin embargo dificulta la navegación y el establecimiento de puertos, el principal puerto del municipio es el que se encuentra en Mahahual, donde se construido

un muelle de cruceros, donde estos pueden atracar sin problemas, además se encuentra el puerto de la ciudad de Chetumal, ubicado en el interior de la bahía del mismo nombre, que es de muy baja profundidad, por lo que no pueden ingresar a ella embarcaciones de gran calado.

CAPÍTULO 1

La Universidad de Quintana Roo

1.1 Antecedentes

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

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

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

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 21 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.¹

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

La Universidad de Quintana Roo es una Institución que por su situación geográfica, puede ofrecer alternativas de educación superior para los países

¹ Gaceta Uqroo No. 41, publicada en el mes de agosto 2007

Centroamericanos y del Caribe, y es por esa característica en la que se ha inspirado en sus planes de estudio y oferta académica.

En 1998 la Universidad expande sus servicios universitarios hacia otras regiones del estado, creando la Unidad Cozumel y la Unidad Académica de Playa del Carmen, la UQROO ha concretado significativos avances en materia de docencia, investigación extensión y vinculación con su entorno.

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

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

1.2 Características de la Institución

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

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.
- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza

eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicien una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.3 Modelo de Educación Superior

El modelo educativo se plasmó hace 21 años en el Decreto de Creación de la Universidad.

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

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

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

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

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

- Evaluación Docente.

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

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

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

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

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

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

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

Al menos el 50% de los profesores investigadores de carrera tienen el perfil deseable, con capacidad pedagógica para crear situaciones que propician y estimulan el

aprendizaje , exhiben comportamientos ejemplares, éticos y morales en su desempeño y están inmersos en un proceso de actualización y mejora continua.

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

1.4 Misión y Visión

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

Su visión: La Universidad de Quintana Roo responde a las expectativas de la sociedad, ofreciendo los servicios de educación superior y de generación y aplicación innovadora del conocimiento con eficiencia, enfocados a la satisfacción de los usuarios y en estrecha relación con los proveedores, con políticas para la mejora continua, la transparencia y la reducción de tiempos.

Formar profesionistas comprometidos con el progreso del ser humano, a través de un modelo educativo integral que fomente y desarrolle valores, actitudes y habilidades que les permita integrarse al desarrollo social y económico en un ambiente competitivo; generar y aplicar conocimientos innovadores útiles a la sociedad a través de una vigorosa vinculación; preservar los acervos científicos, culturales y naturales;

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

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

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

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

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

1.5 Valores de la universidad

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

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

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

1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, maestrías, 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.

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.

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.

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

1.7 Principales Elementos

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

- a) Orientada hacia una vigorosa vinculación con la sociedad, que se manifieste, tanto en su normatividad y estructura, como en sus funciones y quehacer institucional;
- b) Con una misión social de carácter regional, que paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe;
- c) Empeñada en el mejoramiento continuo y en la planeación y evaluación sistemáticas, en tanto que son procesos vitales para su superación institucional y para lograr una mayor, mejor y más adecuada respuesta social y por el avance del conocimiento, de la cultura y de las artes;

1.7.1 Proyecto de Vinculación

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

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

1.7.2. Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

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

Actualmente la Uqroo mantiene 43 convenios relacionados con las actividades de intercambio estudiantil y docente, estancias profesionales, servicios.

CAPÍTULO 2

La Licenciatura en Sistemas Comerciales: Perfil y Objetivos.

2.1.- Justificación de la Licenciatura

A lo largo de la última década, la sociedad en su conjunto se ha visto inmersa en un proceso de desarrollo que se ha caracterizado por una dinámica de cambio permanente. Este acelerado desarrollo del entorno social, económico y político se ha manifestado y ha impactado a cada sector de la sociedad en su conjunto, a las empresas, a los gobiernos y cada familia e individuo que los conforma y que se desenvuelve en ellos. Frente a los acelerados cambios que modifican las estructuras sociales y económicas haciendo necesaria la redefinición de las relaciones entre los actores sociales en el entorno político, geográfico y económico en un contexto globalizado, resulta absolutamente necesario redefinir y adecuar la educación superior y los planes de estudio. Los paradigmas actuales plantean la necesidad de contar con profesionistas que tengan los conocimientos, las habilidades y las actitudes que les permitan entender la dinámica del cambio misma, que les permitan apreciar y entender su propio papel en el proceso y que tengan las competencias, las herramientas teóricas y prácticas para enfrentar este reto.

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

Este complejo y dinámico contexto hace necesario que las instituciones de educación superior evolucionen y cambien al mismo ritmo y bajo los mismos criterios de creatividad, innovación, flexibilidad y calidad necesarios para mantenerse vigentes. El presente proyecto de actualización obedece a estas consideraciones estrategias y se basa en un detallado y cuidadoso análisis de la problemática y de las necesidades y líneas de desarrollo planteadas en el Plan de Desarrollo Estatal, del Plan de Desarrollo Institucional y de las experiencias adquiridas en más de una década de trabajo académico y de investigación, involucrando en la metodología de análisis participativa a los estudiantes egresados, los estudiantes actuales, a académicos de la propia institución así como pares de instituciones similares y a los empresarios que eventualmente aprovechan las capacidades de los recursos humanos formados en la universidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.- Objetivo Curricular

Formar profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo empresarial y de la comercialización de bienes y servicios, tanto en los mercados nacionales como los internacionales, de tal manera que

su aplicación, bajo un marco de aprovechamiento racional y sustentable de los recursos del medio ambiente y en el contexto de la dinámica de cambio que caracteriza a la sociedad moderna, les permita contribuir al análisis de las necesidades y a la solución de la problemática del desarrollo de las empresas y el comercio de la región convirtiéndose en actores dinámicos del desarrollo económico.

2.3.- Perfil del Aspirante

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.- Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas

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

La ventaja principal de la carrera en comparación de las otras carreras ofertadas en la Universidad es la formación de nuevos líderes y emprendedores de negocios. Por que si bien tienes las técnicas para maximizar los recursos de una empresa, también fomenta la iniciativa propia del estudiante para realizar un negocio, siendo nosotros los que de

manera más objetiva podemos poner en marcha lo aprendido para nuestro bienestar personal y de nuestro entorno

2.5.- Actividad Profesional

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

Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.

Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales.

Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.

En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social.

Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.

2.6.- 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.

El programa se diseñó con la siguiente estructura:

Asignaturas Generales.

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

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.

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.

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.

Los créditos totales requeridos son 311, de los cuales el alumno podrá cursar en otra institución hasta un 15.3% de los créditos correspondientes a concentración

profesional, siempre y cuando siga los lineamientos establecidos en el artículo 98 del Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la UQROO.

NOTA SOBRE EQUIVALENCIAS CON EL PLAN DE ESTUDIOS 96.

Para los casos de alumnos de la Generación 2001 y anteriores, seguirá vigente el Plan de Estudios 96. La totalidad de las asignaturas contempladas en él, serán ofertadas hasta el período de verano del año 2004. En los casos de alumnos que por diversos motivos no hubieran concluido sus estudios con la cohorte generacional, se analizará cada caso particular en el seno del Consejo Divisional para determinar la equivalencia de cursos del Programa 2002 y alternativamente se impartirán cursos del plan anterior o se desarrollaran exámenes especiales para permitir la conclusión de sus estudios.

2. 7. Mapa curricular

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

Primer Ciclo

1. Matemáticas
2. Administración
3. Economía y la Empresa
4. Historia y Cultura Regional
5. Escritura y comprensión de Textos
6. Inglés Introductorio

Segundo Ciclo

1. Matemáticas I (Calculo y Ecuaciones)
2. Contabilidad básica y administrativa
3. Microeconomía
4. Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales
5. Problemas Sociales Contemporáneos
6. Inglés Básico

Tercer Ciclo

1. Matemáticas financieras
2. Contabilidad de Costos
3. Macroeconomía
4. Mercadotecnia
5. Desarrollo Económico Regional
6. Inglés Pre-intermedio
- 7.

Cuarto Ciclo

1. Estadística
2. Derecho Mercantil
3. Recursos Humanos
4. Conducta del Consumidor
5. Estrategia de ventas
6. Inglés Intermedio

Quinto Ciclo

1. Derecho Fiscal
2. Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros
3. Comercio Internacional I
4. Investigación de Mercados I
5. Sistema de Distribución y Transporte

Sexto Ciclo

1. Operaciones Bancarias y Financieras
2. Estrategia de producto
3. Promoción y Publicidad
4. Comercio Internacional II
5. Investigación de Mercados II
6. Seminario de Investigación I

Séptimo Ciclo

1. Planeación Estratégica

2. Proyecto Empresarial I
3. Seminario de Problemas Regionales
4. Seminario de Investigación II
5. Optativa I de Mercadotecnia
6. Optativa I de Administración

Octavo Ciclo

1. Proyecto empresarial II
2. Seminario de Mercadotecnia
3. Optativa II de Administración
4. Análisis y Evaluación de Proyectos
5. Optativa II de Mercadotecnia
6. Inglés para Negocios

2.7. Requisitos para la titulación

Los requisitos de titulación corresponden a los definidos en el Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura (ARTÍCULO 100) que establecen que:

Para obtener el título profesional, el estudiante deberá haber cubierto el total de los créditos establecidos dentro de los porcentajes definidos en los bloques de asignaturas del plan de estudios de su carrera, haber aprobado alguna de las modalidades de titulación, y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con el certificado de terminación de estudios;
- b) Acreditar la prestación del servicio social obligatorio;
- c) Acreditar no adeudos con la Universidad de Quintana Roo por las cuotas o servicios recibidos;
- d) Acreditar no adeudos de material bibliográfico, equipo de cómputo o de laboratorio de la Universidad.

En cuanto a las modalidades de titulación se establecen aquellas contempladas en el reglamento y detalladas en el Artículo 100 A..

- a) Titulación por promedio.
- b) Estudios de posgrado.
- c) Trabajo monográfico con réplica frente a jurado.
- d) Tesis.

Estas opciones se regirán de acuerdo a lo definido en el reglamento correspondiente.

2.7.1 Descripción de asignaturas

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

Inglés Introductorio

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

Inglés Básico

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

Inglés Pre-intermedio

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

Inglés Intermedio

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

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.

ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL

Área Financiera

Matemáticas 1

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

Estadística

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

Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros

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

Desarrollo Económico Regional

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

Operaciones Bancarias y Financieras

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

Análisis y Evaluación de Proyectos

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

presupuesto de capital. Flujo de efectivo del proyecto. Análisis de las condiciones regionales (árbol de problemas, marco lógico).

Área Administrativa

Administración

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

Economía y la Empresa

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

Contabilidad Básica y Administrativa

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

Contabilidad de Costos

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

Planeación Estratégica

Conocimiento de los conceptos básicos de la planeación y su impacto en la gestión empresarial, su filosofía, aplicación y los procesos de evaluación. Integración de tipos y

niveles de procesos de planeación empresarial en el contexto macroeconómico. Políticas públicas de planeación.

Comercio Internacional II

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

Recursos Humanos

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

Proyecto Empresarial I

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

Proyecto Empresarial II

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

Área de Derecho y Economía

Microeconomía

Microeconomía es la materia que mejor describe la conducta humana en términos de eficiencia económica desde el ámbito de la producción y el consumo. Su misión principal es la de presentar las herramientas del análisis económico para describir las teorías de las decisiones individuales en el contexto de la producción y del consumo. Representa en el análisis del consumidor la principal teoría para explicar su comportamiento. Describe de que manera estas decisiones confluyen en los mercados para formar la demanda y cómo ésta se contrapone, al efecto de la suma de las decisiones individuales de las empresas de ofrecer sus productos en el mercado en términos de eficiencia. En Microeconomía se revisa la organización de los mercados y la forma en que determinan los precios. El conocimiento y aplicación de las principales herramientas a través de gráficos y matemáticas permiten analizar algunas trampas que se presentan habitualmente en la toma de decisiones.

Macroeconomía

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

Derecho Mercantil

El comercio y su evolución en la región. Legislación Comercial. Fuentes del Derecho Mercantil. Sujetos del Derecho Mercantil. Cosas Mercantiles: patentes, diseños

industriales, marcas, títulos de crédito y avisos comerciales. Obligaciones y contratos mercantiles.

Derecho Fiscal

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

Comercio Internacional I

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

Área de Mercadotecnia

Mercadotecnia

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

Investigación de Mercados I

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

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

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

Investigación de Mercados II

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

Conducta del Consumidor

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

Sistemas de Distribución y Transporte

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

Estrategia de Producto

Conocer los conceptos teóricos y prácticos del proceso de desarrollo de productos a partir del análisis de las demandas del mercado y las estrategias de respuesta de la empresa. Entender el concepto de ciclo de vida del producto y conocer las etapas y estrategias de su desarrollo. Adquirir habilidades para el proceso de diseño y desarrollo

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

Promoción y Publicidad

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

Estrategia de Ventas

Incluirá el proceso de ventas y negociación para enfrentar la competencia en los mercados. La materia tiene como finalidad propiciar que el alumno conozca y domine el marco de las actividades de ventas de bienes y servicios, tanto nacionales como internacionales para desarrollarle una visión crítica que le 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
- Mercadotécnica Aplicada al comercio electrónico
- Marco Jurídico y seguridad en el comercio electrónico
- Mercadotecnia de servicios
- Economía del Sector turístico
- Mercadotecnia del turismo
- Mercadotecnia electoral
- Medios masivos de comunicación
- Estrategias de campaña.

2.8. Egresados

Perfil del Egresado

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

Entender el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del consumidor.

Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas y de negociación que permitan la estabilidad del sistema comercial en beneficio de los actores del mismo y de la sociedad en general.

Analizar y explorar mercados tanto cuantitativamente en términos de la dimensión de la oferta y la demanda, de su ubicación geográfica así como cualitativamente de acuerdo a la identificación de las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos presentes en los mercados.

Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.

Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.

Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en la innovación tecnológica, científica y administrativa.

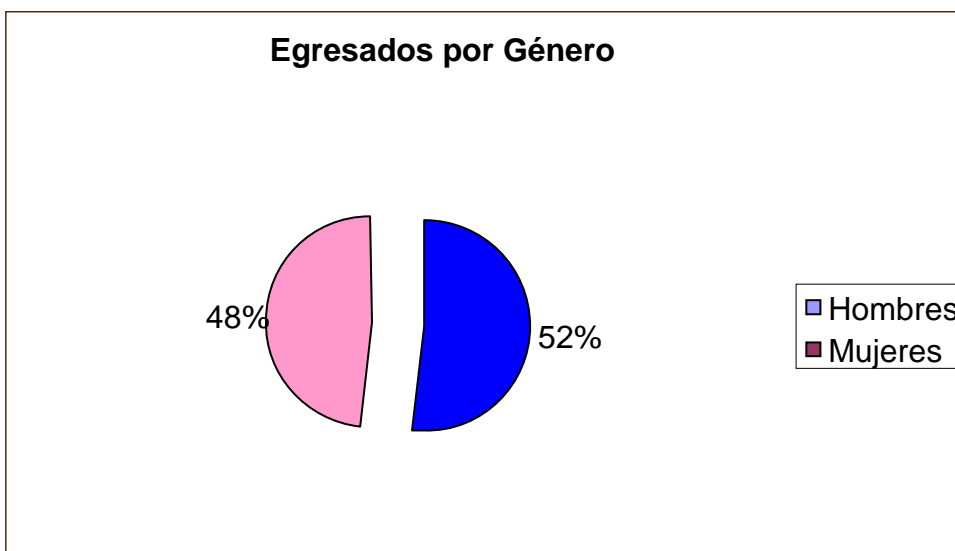
Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.

Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

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

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

Figura 1
Egresados de la universidad, por género



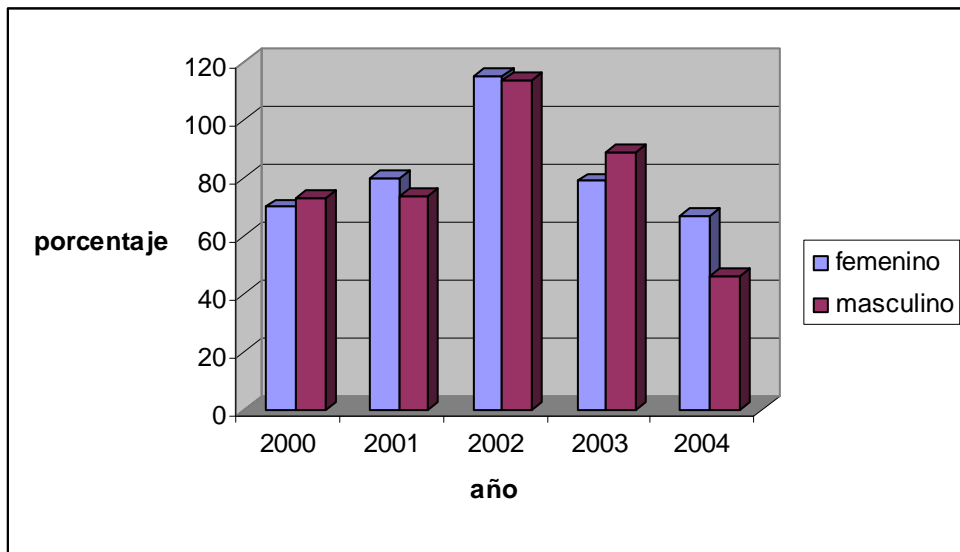
Fuente Uqroo

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

Año	Genero		Total
	Femenino	Masculino	
2000	70	73	143
2001	80	74	154
2002	115	114	229
2003	79	89	168
2004	67	46	113

Fuente:UQROO. Dirección de Planeación, Departamento

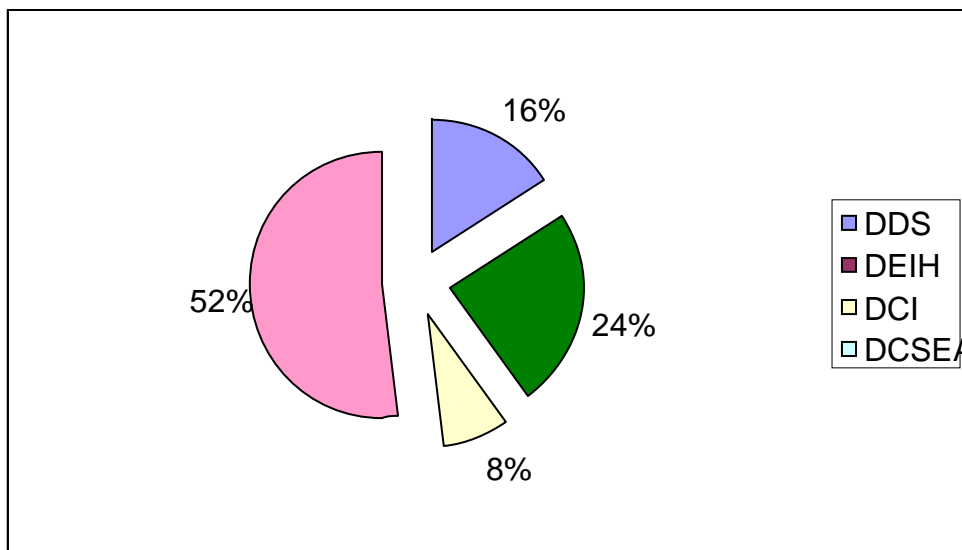
Figura 2
Porcentaje por año



FUENTE UQROO

A finales del ciclo escolar 2003-2004 egresó un total de 213 egresados cantidad menor a los 250 egresados en el ciclo escolar 2002-2003, con estos egresados la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas sigue siendo la división que mayor porcentaje de egresados tiene en la Institución, (ver figura 3).

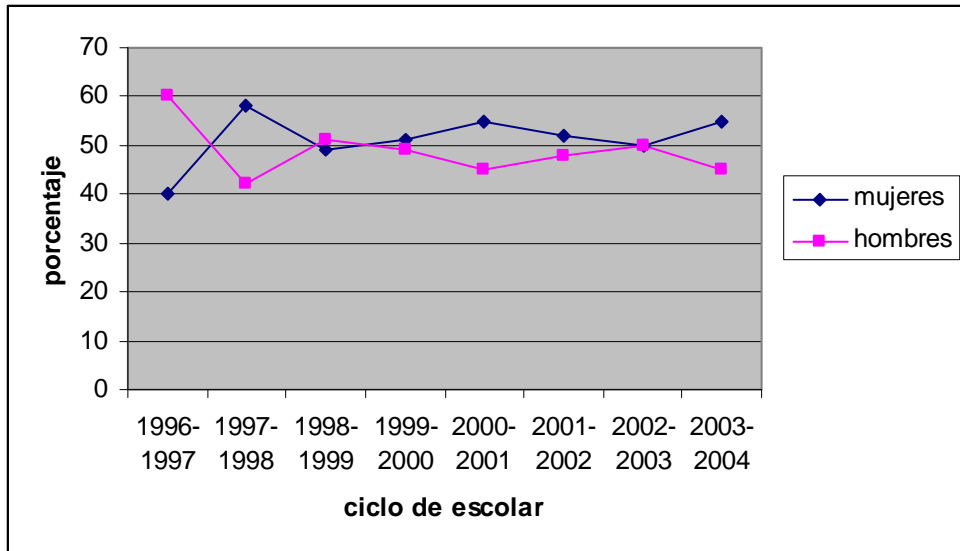
Figura 3
Egresados por división



Fuente Uqroo

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

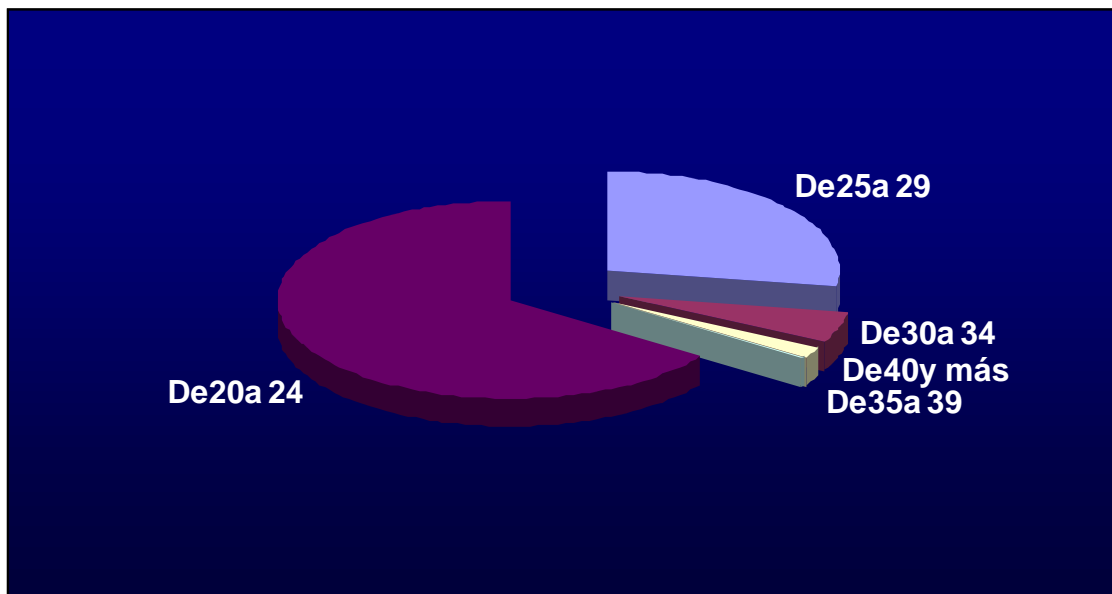
Figura 4
Egresados por sexo



Fuente Uqroo

Con respecto a los egresados de la unidad Chetumal, se observa que la edad promedio de egreso es de 25 años, encontrándose un rango que va desde los 20.7 años a los 54 años de edad. Así también la mayor parte de los egresados de la Unidad Chetumal egresaron con una edad que oscila en un rango de 20 a 24 años y de 25 a 29 años, 65.2% y 27.5% respectivamente. (Ver figura 5)

Figura 5
Egresados por edad



Fuente: Universidad de Quintana Roo.

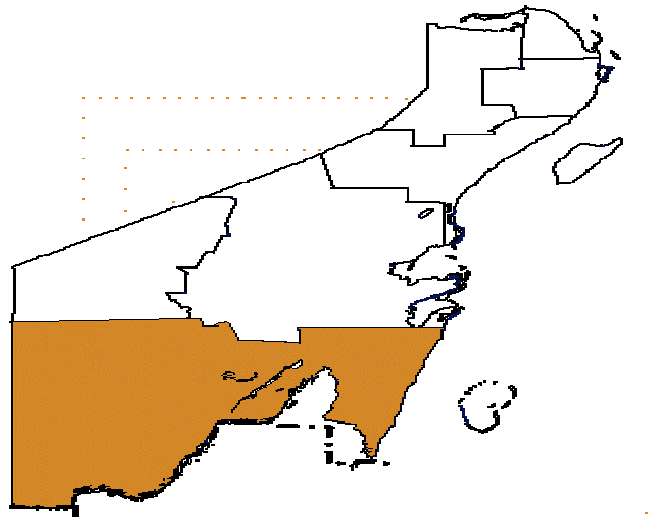
CAPÍTULO 3

MARCO CONTEXTUAL

Municipio de Othón P. Blanco: Dirección De Ingresos

3.1. Municipio de Othón P. Blanco

El municipio se encuentra en la zona sur del estado, entre las coordenadas extremas 19 ° 19' y 17° 50' de latitud norte y a los 87 ° 15' y 89 ° 25' de longitud oeste. Tiene como colindancias, al norte con los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, al este con el Mar Caribe, al Sur con Belice y Guatemala y al oeste con el estado de Campeche.



Cuadro 1. (Localización del Municipio de Othón P. Blanco)

El municipio cuenta con una extensión de 18 760 Km², lo que representa el 36.9% del total de la entidad, y por lo tanto lo convierte en el municipio más extenso del estado.

En el municipio 9.98 % de la población habla alguna lengua indígena, de este grupo la gran mayoría pertenece a la etnia maya y casi todos hablan maya y español. De acuerdo a los datos del segundo conteo de población y vivienda del 2005 que presenta el INEGI, cuenta con un total de 21,940 personas que hablan alguna lengua indígena.

Los ecosistemas del municipio al igual que los del resto del estado se constituyen exclusivamente por asociaciones típicas de clima cálido. Se tiene la presencia de selvas medianas y altas subperennifolias y de selva mediana subcaducifolia. También hay zonas importantes que corresponden a humedales, manglares y dunas costeras.

En cuanto a especies marinas también destacan: la langosta espinosa (*panulirus argus*), los meros, los pargos, la barracuda (*sphyræna barracuda*) y la chihua (*gerres*

cinereus); además de la diversidad de corales que se pueden hallar en la barrera arrecifal.

Para preservar esta riqueza natural se tienen aproximadamente 517 480 Ha. decretadas como áreas protegidas, de las cuales 262 750 corresponden a superficie terrestre; considerando la superficie municipal, corresponde el 14% a áreas protegidas. Las áreas protegidas son:

Área de protección de flora y fauna Uaymil, situada en el litoral norte con una extensión de 89,118 Ha; la Zona sujeta a conservación ecológica Santuario del Manatí, situada en la Bahía de Chetumal, con una extensión de 281,320 Ha y la Reserva de la Biósfera Banco Chinchorro, situada en el Banco del mismo nombre con una extensión de 144,360 Ha.

Este municipio es el que más amplia cobertura educativa ofrece de todo el estado. En general, el municipio cuenta con 6 escuelas de educación inicial, 8 de educación especial, 162 de educación preescolar, 227 de educación primaria, 77 de educación secundaria, 1 de profesional medio (CONALEP), 23 de educación media superior, 1 de educación normal y 5 de educación superior. También se ofrecen algunas Maestrías y diversos diplomados.

Este municipio cuenta con los dos niveles de atención, en lo que a salud se refiere, este servicio es proporcionado por SESA, IMSS, ISSSTE y el servicio médico militar naval. En general el municipio cuenta con 63 Centros de salud, 2 Unidades móviles para atención a las zonas rurales, 2 Clínicas hospitalares, 2 Hospitales generales y un Hospital de especialidades.

Asimismo, se tiene un centro de transfusión sanguínea y los servicios de laboratorio, rayos X, ultrasonido, etc.

El personal médico consta de 128 médicos generales, 140 médicos especialistas, 18 odontólogos, 231 enfermeras auxiliares, 179 enfermeras generales, 16 enfermeras especialistas, entre otro personal médico de apoyo.

Existen clínicas con hospitalización y consultorios de medicina general y especialidades del sector privado.

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

El Municipio de Othón P. Blanco está conformado por el Presidente Municipal, un Síndico, un secretario general y 15 regidores.

Las Principales Comisiones del Municipio de Othón P. Blanco son creadas para lo que se estime necesario y para el mejor desempeño de las funciones del Ayuntamiento. Su objeto es el estudio, dictamen y propuesta de solución al Ayuntamiento en pleno, de los problemas de distintos ramos de la administración municipal. Estas comisiones podrán modificar su número y composición, en cualquier momento, por acuerdo de la mayoría de los miembros. Para otorgar una mejor atención a la ciudadanía, el Municipio de Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo está integrado por Direcciones Administrativas auxiliares las cuales son las siguientes:

- 1.- Secretaría General
- 2.- Contraloría Municipal
- 3.- Tesorería Municipal
- 4.- Dirección General de Administración
- 5.- Dirección General de Gestión y Organización Social
- 6.- Dirección General de Desarrollo Urbano y Ecología
- 7.- Dirección General de Obras Públicas
- 8.- Dirección General de Servicios Públicos Municipales
- 9.- Dirección General de Abasto y Fomento Agropecuario
- 10.- Dirección General de Salud
- 11.- Dirección General de Turismo y Cultura
- 12.- Dirección General de Consejo Municipal de la Juventud y el Deporte
- 13.- Dirección General de Asuntos Jurídicos
- 14.- Dirección General de Policía Auxiliar de Barrio
- 15.- Coordinación de Comunicación Social
- 16.- Secretaría Particular
- 17.- Departamento de Relaciones Públicas
- 18.- Coordinación de Reglamento y Vía Pública
- 19.- Coordinación de Alcaldías
- 20.- D.I.F. Municipal
- 21.- Coordinación de Mercados

Secretaría General del Municipio cuenta con las facultades correspondientes al cumplimiento de los asuntos administrativos que le encomienden expresamente o que estén contemplados en el reglamento interior.

La Tesorería Municipal se encarga de los asuntos relacionados con el manejo tributario, formula mensualmente el estado de origen y aplicación de los recursos municipales, así como los presupuestos anuales y mantiene el registro de los muebles y útiles propiedad del municipio.

Alcaldías, Delegaciones y Subdelegaciones; se tienen cuatro alcaldías, las cuales están representadas por un alcalde, que ocupa el cargo por votación secreta de los vecinos de cada poblado convocada por el Municipio de Othón P. Blanco, las alcaldías son las siguientes:

- Nicolás Bravo
- Dos Aguadas
- Cerro de las Flores

Las facultades y obligaciones de las Alcaldías serán las que el Municipio les confiera, entre las cuales se encuentran las siguientes:

Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias dentro de la esfera de su competencia y jurisdicción. Ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los acuerdos y resoluciones del Ayuntamiento en su circunscripción territorial y cuidar en general el orden y la paz pública.

Cuenta también con 34 delegaciones y 92 Subdelegaciones en todo el Municipio de Othón P. Blanco, con sus respectivos delegados y subdelegados que ocuparán el cargo por voto secreto de los vecinos de la localidad convocada por el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco.

Las facultades y obligaciones del Delegado o Subdelegado municipales son entre otras:

Vigilar el orden y la paz pública, promover el establecimiento de servicios públicos, auxiliar a las autoridades federales, del estado y del municipio en el desempeño de sus atribuciones y colaborar en las campañas de alfabetización de limpieza e higiene y de conservación de los caminos y vialidades de su centro de población.

El municipio cuenta con los siguientes reglamentos:

- Reglamento Interior del Municipio de Othón P. Blanco

- Reglamento Interior del Sistema para El Desarrollo Integral de la Familia del Municipio
- Reglamento Interior de las Alcaldías del Municipio
- Reglamento del Sistema Municipal de Protección Civil
- Reglamento del Centro Antirrábico del Municipio

3.1.1 Descripción de la Dirección de Ingresos

La dirección de ingresos se encarga del control de la recaudación de ingresos del municipio²: recaudar impuestos, derechos, productos, aprovechamientos y otros ingresos, así como las participaciones que por ley o convenio le correspondan al municipio³. Determinar los créditos fiscales o multas conforme a las leyes y reglamentos aplicables, Vigilar que se capte la recaudación fiscal proyectada tomando las decisiones necesarias para lograr dichos objetivos.

Formular anualmente el anteproyecto de la Ley de ingresos y las reformas fiscales municipales que considere, sometiéndolas a la aprobación del Tesorero o Tesorera Municipal. Elaborar las metas de recaudación que se deben alcanzar estableciendo mecanismos para promover el incremento de la misma. Implantar las medidas de control y seguimiento de la recaudación de Ingresos propios, así como los emanados de la Ley de Coordinación Fiscal y los convenios de Colaboración procedentes de ésta.

Coordinar, controlar y supervisar las operaciones que realizan las oficinas receptoras foráneas.

Misión: Ofrecer al contribuyente un servicio de calidad, en forma ágil y eficaz que permita alcanzar las metas establecidas en materia de recaudación fiscal.

Visión: Efectuar la administración de los ingresos Municipales establecidos por la Ley de Hacienda Municipal y el código Fiscal Municipal en materia de impuestos , derechos, productos, aprovechamientos, ingresos extraordinarios, ingresos por coordinación.

Marco Legal: Con la finalidad de coadyuvar en la solución de la mayoría de los problemas del Municipio, se ha decidido transcribir de manera general los reglamentos internos que rigen en este organismo municipal que nos permita contar con información , análisis y estrategias oportunas a seguir en caso de algunas controversias y podamos de manera convincente otorgar a la ciudadanía respuestas a sus necesidades y lograr de esta manera una mayor participación ciudadana siempre apegada al Marco Legal:

² Artic. 17 de la Ley de Hacienda de los municipios del Estado.

³ Artic. 18, fracción I ,de la Ley de Hacienda de los Municipios del Edo. De Q.Roo.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo
- Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Quintana Roo
- Código Fiscal Municipal del Estado de Quintana Roo
- Ley de Ingresos del Municipio de Othón p. Blanco

Capítulo 4
Experiencia Laboral en
La Dirección de Ingresos
del Municipio de Othón p. Blanco

4.1: Descripción de Funciones Administrativas

Las funciones en el área de ingresos durante los dos años , han sido realizar cobros de impuesto Predial : Los impuestos , son contribuciones establecidas en la ley que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en la situación jurídica o de hecho prevista en la Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Quintana Roo.

Este impuesto se hace anual, ya que para los meses de noviembre - diciembre se autoriza el 25% por ciento de descuento a los contribuyentes, en Enero es el 15% por ciento de descuento y para el mes de febrero el 10% por ciento. Este descuento es aplicable al año en corriente y si el pago del impuesto predial se efectúa en una sola exhibición.

Al finalizar cada jornada de trabajo elaboraba un arqueo donde se desglosa el total de lo que se cobraba durante el día, además de imprimir un reporte donde se detallan nombre del contribuyente, dirección, y el importe. Los recibos cobrados se agrupaban de 50 en 50 y se sumaban para enviarlos al área de Contabilidad.

Mi ingreso al municipio fue el 19 de noviembre de 2003, desde ese momento fui asignada en la dirección de ingresos en el área de cajas con el nombramiento de cajera, mis funciones fueron el cobro de impuesto.

Impuestos: Son las contribuciones establecidas en la ley que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en la situación jurídica o de hecho prevista en la ley de hacienda de los municipios del Estado de Quintana Roo.

Impuesto predial, cuenta 21 rubro 1

Impuesto sobre adquisición de inmuebles cuenta 22 rubro 1

Impuesto sobre músicos y cancioneros profesionales cuenta 12 rubro 1

Otros impuestos cuenta 80 rubro 1

Derechos: Son las contribuciones establecidas en la ley por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público de los municipios, así como por recibir servicios que presta el municipio en sus funciones de derecho público, incluso cuando sean prestados por organismos descentralizados.

uso de la vía pública o de otro uso común cuenta 11 rubro 4 subcuenta 11

Registro civil nacimiento cuenta 31 rubro 4 subcuenta 11

Registro civil de matrimonio cuenta 31 rubro 4 subcuenta 21

Registro civil de divorcio cuenta 31 rubro 4 subcuenta 31

Registro civil de defunciones cuenta 31 rubro 4 subcuenta 41

Licencias de construcción cuenta 32 rubro 4 subcuenta 11

Certificaciones cuenta 33 rubro 4 subcuenta 11

Constancia de dependencia económica cuenta 33 rubro 4 subcuenta 2

Panteones cuenta 34 rubro 4 subcuenta 11

Alineamiento de predios cuenta 35 rubro 4 subcuenta 1 , constancias de uso de suelo , número oficial cuenta 35 rubro 4 subcuenta 3 , y servicios catastrales cuenta 35 rubro 4 subcuenta 1

Productos: Son las contraprestaciones por los servicios que brinda el municipio, así como por el uso , aprovechamiento o enajenación de bienes.

Servicio de recolección, transportación, tratamiento y destino final de residuos sólidos.
Cuenta 313 rubro 4

Mercados: Altamirano cuenta 14 rubro 5 subcuenta 1 , lázaro cárdenas cuenta 14 rubro 5 subcuenta 2 , Andrés Quintana Roo. cuenta 14 rubro 5 subcuenta 3 , 5 de abril cuenta 14 rubro 5 subcuenta 4

Productos: Son contraprestaciones por los servicios que brinda el municipio, así como por el uso, aprovechamiento o enajenación de bienes.

Zoológico boletaje cuenta 11 rubro 5 subcuenta 11

Postes de alumbrado cuenta 11 rubro 5 subcuenta 11

Tianguis cuenta 11 rubro 5 subcuenta 44

Feria de Chetumal renta de espacios cuenta 11 rubro 5 subcuenta 51

Comité del carnaval renta de espacios cuenta 11 rubro 5 subcuenta 61

Consumo de energía eléctrica ambulante cuenta 11 rubro 5 subcuenta 81

Papel para copias del registro civil cuenta 12 rubro 5 subcuenta 11

Reposición de cédulas cuenta 35 rubro 4 subcuenta 51

Cambio de propietario cuenta 35 rubro 4 subcuenta 52

Fusión de predios cuenta 35 rubro 4 subcuenta 53

Rastro e inspección sanitaria cuenta 37 rubro 4 subcuenta 11

Introducción de carnes en canal cuenta 37 rubro 4 subcuenta 3

Expedición de certificados de vecindad, de residencia y de morada conyugal cuenta 38 rubro 4 subcuenta 1

Anuncios comerciales cuenta 39 rubro 4 subcuenta 11

Aprovechamientos: Se consideran los ingresos que percibe el municipio distintos de las contribuciones.

Recargos cuenta 11 rubro 6 subcuenta 1 ,

Multa cuenta 12 rubro 6 subcuenta 11

Gastos de ejecución cuenta 14 rubro 6 subcuenta 11

Aportaciones federales: corresponde al porcentaje de la recaudación federal que las leyes federales y estatales conceden a las haciendas municipales conforme a la ley de coordinación fiscal y los convenios respectivos.

Fondo general de participaciones cuenta 11 rubro 8 subcuenta 1

Fondo de fiscalización cuenta 12 rubro 8 subcuenta 1

Fondo de fomento municipal cuenta 13 rubro 8 subcuenta 1

Estas son las cuentas que se cobran en cajas. Finalizada el horario de cobro se procedía a realizarse el corte de caja la cual consiste en sacar un reporte total de la recaudación, así como la cantidad de recibos emitidos y cancelados por día. Se llenaba una hoja de arqueo donde se describía o se desglosa la cantidad de billetes por denominación, monedas, documentos (cheques, vouchers), terminado se procede a depositar el efectivo en el cajero interno instalado en el área de cajas perteneciente al banco Bancomer; por último se realizaba el depósito de cheques por medio del TIB (Tesorería Integral Bancomer). Para este proceso, se suman todos los cheques y se pasan por el TIB la cual cuantifica y lo envía al sistema del banco Bancomer.

La pertinencia de los contenidos de las materias como, Derecho Fiscal en donde el conocimiento de las leyes fiscales me permitió desarrollar en forma eficiente esta actividad dentro de las funciones que me encomendaron en la tesorería municipal, así las materias de administración, contabilidad básica, en el caso de la administración la pertinencia del programa es que los recibos elaborados se tenían que organizar por folios de 50 y sumar el importe cobrado, teniendo que realizar un proceso administrativo para tener el control de los recibidos expedidos para su control. La clasificación por cuentas de ingresos para esto la pertinencia del programa de contabilidad básica y administrativo me permitió desarrollar en forma eficiente la clasificación por cuentas de ingresos.

Por los conocimientos obtenidos y la pertinencia del programa de Licenciatura en Sistemas Comerciales 1 de enero de 2013 me nombran jefa de departamento del padrón municipal en donde se realizan las actividades de registro de las personas físicas y morales que establecen actividades comerciales, industriales y de servicios y de inversión de capitales con la finalidad de tener un registro actualizado de contribuyentes dentro de los límites geográficos del Ayuntamiento de Othón P Blanco.

Para cumplir con esta actividad es necesario que el contribuyente cumpla con los requisitos que la Ley de Hacienda de los Municipios de Estado de Quintana Roo, en su capítulo VIII, en sus artículos 88 y 89.

Artículo 88 que a la letra dice:

Las personas físicas o morales que realicen actividades comerciales, industriales, de servicios y de inversión de capitales salvo disposición expresa en contrario deberán de solicitar su inscripción e el padrón municipal de contribuyentes dentro de los 30 días siguientes a partir de que se realicen las situaciones jurídicas o de hecho, u obtengan ingresos derivados de sus actividades en el municipio (<http://docs.méxico.justia.com>).

A partir de año 2006 se publica en el periodico oficial lo siguiente:

Las Licencias deberán tenerse en lugar visible en el establecimiento o local para el cual fuerón expedidas (<http://docs.méxico.justia.com>)

El artículo 89 señala los requisitos que deben cumplir los contribuyente y que a la letra dice:

Las Personas a que hace referencia el artículo anterior, deberán solicitar dentro del mismo plazo la expedición de licencias de funcionamiento, para lo cual deberán acompañar a su solicitud los siguientes documentos (<http://docs.méxico.justia.com>).

- I.- Original y copia de la Inscripción en el registro federal de contribuyentes y padrón estatal de contribuyentes.
- II.- Croquis de Ubicación.
- III.- Copia del recibo del pago del impuesto predial correspondiente al ejercicio fiscal de que se trate, así como el pago de los derechos a que se refiere el artículo 121 de esta Ley.
- IV.- Original para cotejo y copia de la licencia de bebidas alcoholicas con el resello actualizado en el domicilio y nombre de propietario si se expiden bebidas alcoholicas.
- VI.- Constancia de uso de suelo del establecimiento; y
- VII.- Autorización expedida por la Dirección de Protección Civil o la autoridad municipal competente en caso de que el giro lo requiera por ser considerado de riesgo, o de acuerdo a la reglamentación municipal correspondiente.

Esta Licencia se expedirá por establecimiento y por giro de acuerdo a la clasificación que establece el artículo 91.

Renovación de Licencias Municipales.

Las actividades que se desarrollan para la renovación de las Licencias municipales están establecidas en el artículo 90 de la Ley de Hacienda de los municipios del Estado de Quintan Roo.

El artículo 90 que a la letra dice:

Las licencias a que se refiere el artículo 89, son de vigencia anual y los contribuyentes deberán solicitar su renovación los meses de Enero y Febrero de cada año, para lo cual presentarán solicitud en las formas que para el efecto aprueben las autoridades fiscales municipales, a la acompañaran los siguientes documentos (<http://docs.méxico.justia.com>).

I.- Licencia de funcionamiento del año inmediato anterior.

III.- Copia del recibo del pago del impuesto predial correspondiente al ejercicio fiscal de que se trate, así como el pago de los derechos a que se refiere el artículo 121 de esta Ley.

IV.- Original para cotejo y copia de la licencia de bebidas alcohólicas con el resello actualizado en el domicilio y nombre de propietario si se expiden bebidas alcohólicas.

VII.- Autorización expedida por la dirección de protección civil municipal o la autoridad municipal competente en caso de que el giro sea considerado de riesgo de acuerdo a la reglamentación municipal correspondiente.

Licencias de funcionamiento con el cargo de Jefa de Área, efectuando funciones como: la renovación de licencias al ejercicio fiscal actual, Existe mayor afluencia de gente para los meses de enero a marzo que son los meses autorizados para la renovación de las licencias sin el pago del extemporáneo; expedición de órdenes de pagos como extemporáneos, dictamen de salud municipal, estados de cuenta de la recolección de basura. También realizo altas y bajas al padrón municipal. Elaboro un reporte por día de las licencias emitidas, de igual manera procedo por día la impresión de las mismas. A mi cargo están dos personas que me apoyan al archivo y entrega de las licencias y atención al público. Estas son las funciones que realizo actualmente.

En esta nueva actividad se acentúa más oportunidad de aplicar la pertinencia de los conocimientos adquiridos en la materia de Recursos Humanos, porque al asumir la

jefatura tengo a mi cargo personal al que debo de indicarle las actividades que tienen que realizar, en relación al trato con los contribuyentes, al mismo tiempo la materia de Planeación estratégica, porque en su momento se deben de seguir estrategias para la recepción elaboración y entrega de las licencias de funcionamientos a los causantes que han cumplido con los requisitos.

En la pertinencia del Derecho Mercantil debido a la revisión que se tiene que realizar de la constitución las personas morales en sus distintas fases de organización mercantil, de acuerdo a la normatividad que se expresa en el Derecho Mercantil.

El Derecho Fiscal en mi nueva faceta de trabajo, me proporciono los conocimientos de la normatividad en general y que en este momento me sirven para conocer la normatividad de la Ley de Hacienda del municipio de Othón P Blanco, así como del Código fiscal del estado que se aplica en forma supletoria a los municipios del Estado de Quintana Roo.

La pertinencia del programa de Sistema de Distribución se aplica al proceso de recepción de documentación y entrega de licencias de funcionamiento, debido al proceso que se realiza desde que el contribuyente se presenta a la Tesorería Municipal a realizar su trámites en el departamento de licencias, cuando presenta su documentación esta se revisa y se determina si es un contribuyente nuevo, o, va a realizar un renovación de su licencia municipal, dado que este procedimiento sigue una logística desde la recepción hasta la entrega de la licencia de funcionamiento.

CONCLUSIONES

Dado que la normatividad se encuentra escrita en las leyes fiscales de los Municipios del Estado de Quintana Roo, sea la ley de Hacienda Municipal, o el Código de Fiscal del Estado de Quintana Roo, que se aplica en forma supletoria, es difícil poder realizar algunas modificaciones a los procesos que ya están establecidos, sin embargo se podría cambiar el procedimiento de la recepción de los documentos teniendo en la página del Municipio de Othón P Blanco, se pudieran implementar la forma de obtener las licencias digitalizadas, cuando el contribuyente hubiere cumplido con los requisitos que la Ley Municipal establece.

Los procesos que actualmente se llevan a cabo fueron establecidos hace más 10 años y aún no cambian año con año se sigue los mismos es por eso que hay que buscar nuevas formas de acuerdo con la pertinencia de las Tecnologías de información para garantizar la pertinencia de los procesos.

El tiempo que utilizan tanto la directora de ingresos y el tesorero municipal en la firma de las Licencias de funcionamiento pudiera ser aprovechado en otras actividades, si existiera un cambio en el control por medio de las Tecnologías de información ya que se puede determinar como que esta actividad en los ejecutivos del municipio son tiempos muertos en sus actividades.

Se concluye también que debe de existir diversas formas de atención al público en los meses en que es exigible la renovación de las licencias de funcionamiento (Enero y Febrero de cada año), en donde exista un módulo específico para aquellas personas que se les conoce como tramitadores y que normalmente llevan un mínimo de cuatro contribuyentes para tramitar la licencia, de uno a tres contribuyentes utilizarían las ventanillas actuales de trámite.

Otra propuesta a la que se puede llegar a realizar es que cuando el contribuyente entregue sus documentos como los exige la normatividad, este en un tiempo de una semana pueda imprimir su licencia en la página del Ayuntamiento Othón P Blanco y en este caso ya no regresar a la tesorería municipal.

Finalmente lo que busca es una completa satisfacción del contribuyente y una mejor distribución del tiempo en los receptores de documentación como en la obtención finalmente de la licencia de funcionamiento.

REFERENCIAS

Hernández Casanova, M.E. (Coord) 2007. Segundo informe de Gobierno Municipal, Producción Editorial Alfa/Zeta, Chetumal, Q.R.

Enciclopedias de los Municipios y Delegaciones de México. (18 de Abril de 2011).
Obtenido de www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/ELOC_Enciclopedia

<http://www.nuestro-mexico.com>. (22 de mayo de 2013). Obtenido de
<http://www.nuestro-mexico.com/Quintana-Roo/>

Decreto número 107, por el que se crea la Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Quintana Roo. Obtenido de
http://www.sh.qroo.gob.mx/marco_normativo/Ley%20de%20Hacienda%20de%20los%20Municipios.pdf