



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

**EL CAMPO DEL EGRESADO DE LA LICENCIATURA EN
SISTEMAS COMERCIALES EN EL SECTOR PÚBLICO
EN ACTIVIDADES DE DESARROLLO SOCIAL**

**TRABAJO MONOGRÁFICO
EN LA MODALIDAD DE MEMORIA DE EXPERIENCIA
PROFESIONAL**

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

**PRESENTA
ERICK ALEJANDRO BAUTISTA DELGADO**

ASESORES:

**DR. SALVADOR RAMOS TÉSCUM
M.M JOSÉ LUIS ZAPATA SÁNCHEZ
M.C EDGAR SANORES GUERRERO**



CHETUMAL, QUINTANA ROO, MÉXICO, ENERO 2014.

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO



DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS

Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa
de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor:


DR. SALVADOR RAMOS TÉSCUM

Asesor :


M.M. JOSÉ LUIS ZAPATA SÁNCHEZ

Asesor::


M.C. EDGAR SANSORES GUERRERO



INDICE

CAPÍTULO I

Descripción General de la universidad de Quintana Roo

1.1 Antecedentes de la Universidad de Quintana Roo	1
1.1.1 Origen.....	1
1.2 Misión	2
1.3 Visión	2
1.4 Principios Rectores.....	3
1.5 Valores Institucionales.....	5
1.6 Política Institucional de Calidad	7
1.7 Logotipo	8
1.8 Lema.....	9
1.9 Aspectos generales de la Carrera	9
1.10 Licenciatura en Sistemas Comerciales.....	11
1.11 Objetivo Curricular	12
1.12 Perfil del Aspirante	12
1.13 Perfil del Egresado	13
1.14 Actividad Profesional	14
1.15 Organización de la Carrera.....	14
1.15.1 Asignaturas Generales	15
1.15.2 Asignaturas Divisionales	15
1.15.3 Asignaturas de Concentración Profesional.....	16

1.15.4 Asignaturas de Apoyo.....	18
1.16 Requisitos para la Titulación	19
1.17 Importancia de la carrera de Sistemas Comerciales y el Impacto en el desarrollo Estatal	20

CAPÍTULO II

Descripción General de los Servicios Estatales de Salud del Estado de Quintana Roo

2.1 Antecedentes y alcances de la Secretaria de Salud de Quintana Roo.....	22
2.2 Antecedentes del Hospital General de Playa del Carmen (SESA)	26
2.3 Misión	30
2.4 Visión	30
2.5 Valores	31
2.6 Atribuciones.....	33
2.6.1 Estrategias.....	33
2.7 Estructura Orgánica	34
2.7.1 Organigrama.....	36
2.7.2 Descripción de puestos y funciones	37

CAPÍTULO III

Experiencia profesional en el Hospital General de la Secretaria de Salud de Playa del Carmen y la vinculación del servidor público con la Carrera de Sistemas Comerciales.

3.1 Campo laboral del egresado y desarrollo en el sector público en actividades de desarrollo social	47
--	----

3.1.2 Facultades primordiales de los Registros Hospitalarios	49
3.2 Funciones como encargado del departamento de Registros Hospitalarios ...	54
3.2.1 Diagrama de flujo de Procedimientos	59
3.3 La relación directa del servidor publica con la carrera de Sistemas Comerciales.....	60
3.4 Análisis de la matriz FODA de la carrera de Sistemas Comerciales con respecto a la experiencia laboral	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
RECOMENDACIONES.....	68
FUENTES CONSULTADAS	73

INTRODUCCIÓN

Al abordar en este trabajo monográfico la experiencia profesional se podrá mostrar como la formación adquirida en la Carrera de **Sistemas Comerciales** me ha brindado los elementos y herramientas para cumplir las tareas propias del campo laboral y llevarlas a cabo de una manera eficaz, desempeñándome en el sector público en áreas de desarrollo social, presentando la relación directa y la manera en la que cada una de las disciplinas estudiadas en la carrera se relacionan y sirven para afrontar las tareas propias del desarrollo profesional.

Así como también se muestra que gracias a los valores y actitudes inculcadas en la carrera de Sistemas Comerciales a lo largo del proceso de formación, la versatilidad que maneja, el enfoque de un claro compromiso con el desarrollo social y las disciplinas administrativas y de ramo empresarial, brindan la oportunidad de especializarse en el área con mayor capacidad y que cumpla con las expectativas planteadas del egresado.

Desde hace cinco años me integre laboralmente a la Secretaria de Salud del estado de Quintana Roo, directamente al Hospital General de Playa del Carmen, creyendo que contaba con la formación y perfil para desempeñarme dentro del sector público y considerándolo un área de crecimiento y de desarrollo.

Formando parte en un principio de la plantilla laboral que se desempeñaba en el primer edificio integral construido en la ciudad posteriormente el cambio a un edificio de primer nivel, en esta etapa de transición en la cual se requiere mayor entrega de los integrantes de la institución y en la que personalmente adquiero mayores responsabilidades laborales y de crecimiento dentro del área del *Departamento de registros hospitalarios*, en el puesto de encargado del Departamento y que he desempeñado hasta la fecha llevando a cabo el correcto y eficaz funcionamiento de las áreas a coordinar. Para lograrlo he trabajado en la

mejora de los procedimientos ya utilizados, al igual que la creación e implementación de otros que hagan más eficaz el funcionamiento de cada una de las áreas y direcciones.

El Departamento de *Registros Hospitalarios* es uno de los más importantes de la institución ya que todas las áreas están directamente relacionadas entre si y de este parten elementos importantes para que todo funcione de manera integral.

Aquí presentaré las acciones fundamentales a realizar en las áreas a cargo de registros hospitalarios. Mostrando la manera en la que cada una de las disciplinas estudiadas se relacionan y sirven para afrontar el día a día del desempeño laboral, exponiendo a través de ello un informe de las actividades realizadas, la relación directa de la formación académica adquirida, así como mi área de desarrollo y con ello lograr mi título profesional.

Objetivo General

Elaborar una memoria de experiencia profesional con base a la preparación y conocimientos adquiridos en la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la práctica dentro del Hospital General de Playa del Carmen de la Secretaria de Salud de Quintana Roo durante los últimos cinco años, con la finalidad de alcanzar el título de Licenciado en Sistemas Comerciales.

Objetivos Particulares

- Describir la Universidad de Quintana Roo.
- Exponer el perfil y estructura de la carrera de Sistemas Comerciales.
- Describir el marco de referencia laboral, el Hospital General De Playa del Carmen de La Secretaria De Salud
- Describir mi experiencia profesional en el Hospital General de Playa del Carmen de la Secretaria de Salud.

Por medio de los capítulos se logrará describir de una manera clara y general el área de formación que es la Licenciatura de Sistemas Comerciales dentro del marco de la Universidad de Quintana Roo.

Así como el marco de referencia laboral, el Hospital General De Playa del Carmen de La Secretaria De Salud y describir mi experiencia profesional en el mismo, como logro desarrollar mis habilidades y conocimientos aprendidos en la carrera.

Aportar un panorama e ideas que mejoren la calidad y resultados del mi área laboral y se refleje en mejoría de la prestación de los servicios.

Tengo además la oportunidad de compartir a través de estas páginas mi experiencia profesional, la cual deseo que pueda servirle a alguien más, para que conozca las áreas de alcance con las que cuenta un egresado de la Licenciatura de Sistemas Comerciales, en este caso en el en el sector publico.

CAPITULO I

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.

1.1 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.

1.1.1 Origen

Durante las décadas de los 80's y los 90's se consideró que Quintana Roo reunía las condiciones socio económicas y demográficas para establecer un modelo de universidad que atendiera las necesidades locales y regionales y, al mismo tiempo respondiera a las nuevas tendencias educativas mundiales. El proyecto académico en el mediano plazo proporcionaría los recursos humanos calificados en los campos de la ciencia, la tecnología y las humanidades, así como una infraestructura de investigación y desarrollo tecnológico para consolidar un desarrollo sustentable, equilibrado y equitativo.

Como resultado de lo anterior, la Universidad de Quintana Roo (UQROO) se concibió como una institución moderna, pues surge del modelo denominado "Nueva Universidad Mexicana", que recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el mundo y en el país, adapta a las condiciones de la región. Nace a partir del decreto de creación que fue publicado en el periódico Oficial el 24 de mayo de 1991, por decisión del poder legislativo del estado y partir del 3 de septiembre de 1991 inicia sus actividades académicas y ofrece ocho carreras, con una matrícula total de 386 estudiantes.

Se creó en respuesta a los deseos de la comunidad quintanarroense por contar con una institución que formara a la población joven del estado en las distintas disciplinas profesionales y abriera un espacio para la búsqueda y avance del conocimiento, el desarrollo y adaptación de la tecnología, la recuperación y difusión de la gran riqueza contenida en las diversas manifestaciones culturales. Atendiendo las necesidades y demandas del desarrollo del estado, en la búsqueda de mayores y mejores niveles en la calidad de vida de sus habitantes.

En la actualidad se cuenta con tres Unidades Académicas: Chetumal en 1991 inicia actividades, Cozumel que en 1998 expande sus servicios a esta región del Estado y del mismo modo en el 2009 apertura la unidad Playa del Carmen, la oferta actual de servicios académicos se apoyan con un sistema bibliotecario certificado en ISO 9001:2000, un taller de ingenierías con diferentes funcionalidades, auditorio, centro de auto acceso, cubículos para profesores y áreas deportivas. Cuenta con un marco normativo que deberá modernizarse con base en las exigencias actuales.

1.2 MISIÓN

La Universidad de Quintana Roo, con base en el artículo 3º de su Ley Orgánica, ha establecido la siguiente Misión:

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 y recursos con Instituciones Nacionales e Internacionales para aprovechar las oportunidades generadas en el mundo, con la firme intención de contribuir al desarrollo social y económico, así como al fortalecimiento de la cultura de Quintana Roo y México.

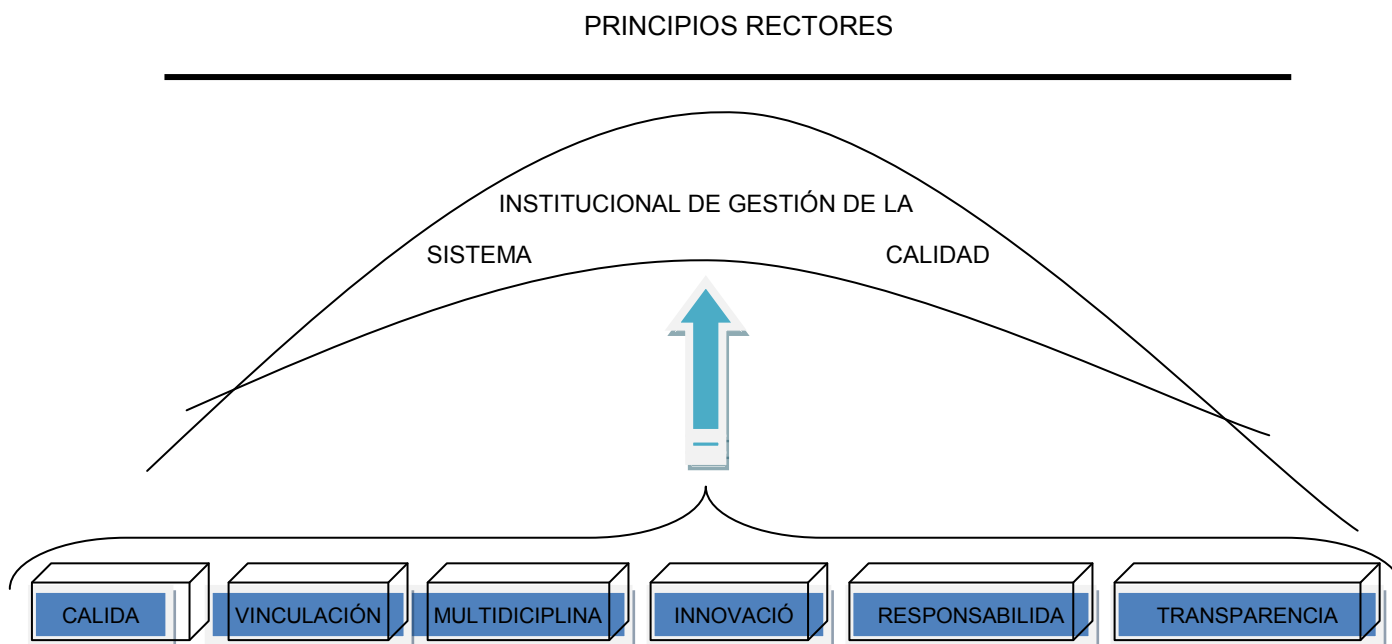
1.3 VISIÓN

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.

Como resultado de lo anterior, todos los programas educativos vigentes en el 2003 están evaluados por los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y se ubican en el nivel 1 o, en su caso, están acreditados por organismos reconocidos por la Comisión para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y los procesos académicos-administrativos críticos están a través de la norma ISO 9001:2000.

1.4 PRINCIPIOS RECTORES

El desempeño de las actividades de la institución en el ámbito académico y administrativo, estará regido por los siguientes principios rectores:



- **Calidad**

Es la búsqueda permanente de la excelencia, que tiene como referencia los parámetros reconocidos nacional e internacionalmente.

- **Vinculación**

Es la relación estrecha y permanente entre la Universidad de Quintana Roo y los diferentes sectores de la sociedad en el estado, la región y el país, que conducen a que éstos participen en la determinación de los programas y actividades de la institución.

- **Multidisciplina**

Es la forma como la Universidad se logra el entendimiento de los retos del desarrollo, así como las alternativas para sus soluciones. Esto es con el concurso de diferentes disciplinas.

- **Innovación**

Es la búsqueda permanente para el desarrollo y aplicación de nuevos métodos y técnicas en el proceso de enseñanza a aprendizaje y el de generación y aplicación del conocimiento.

- **Flexibilidad**

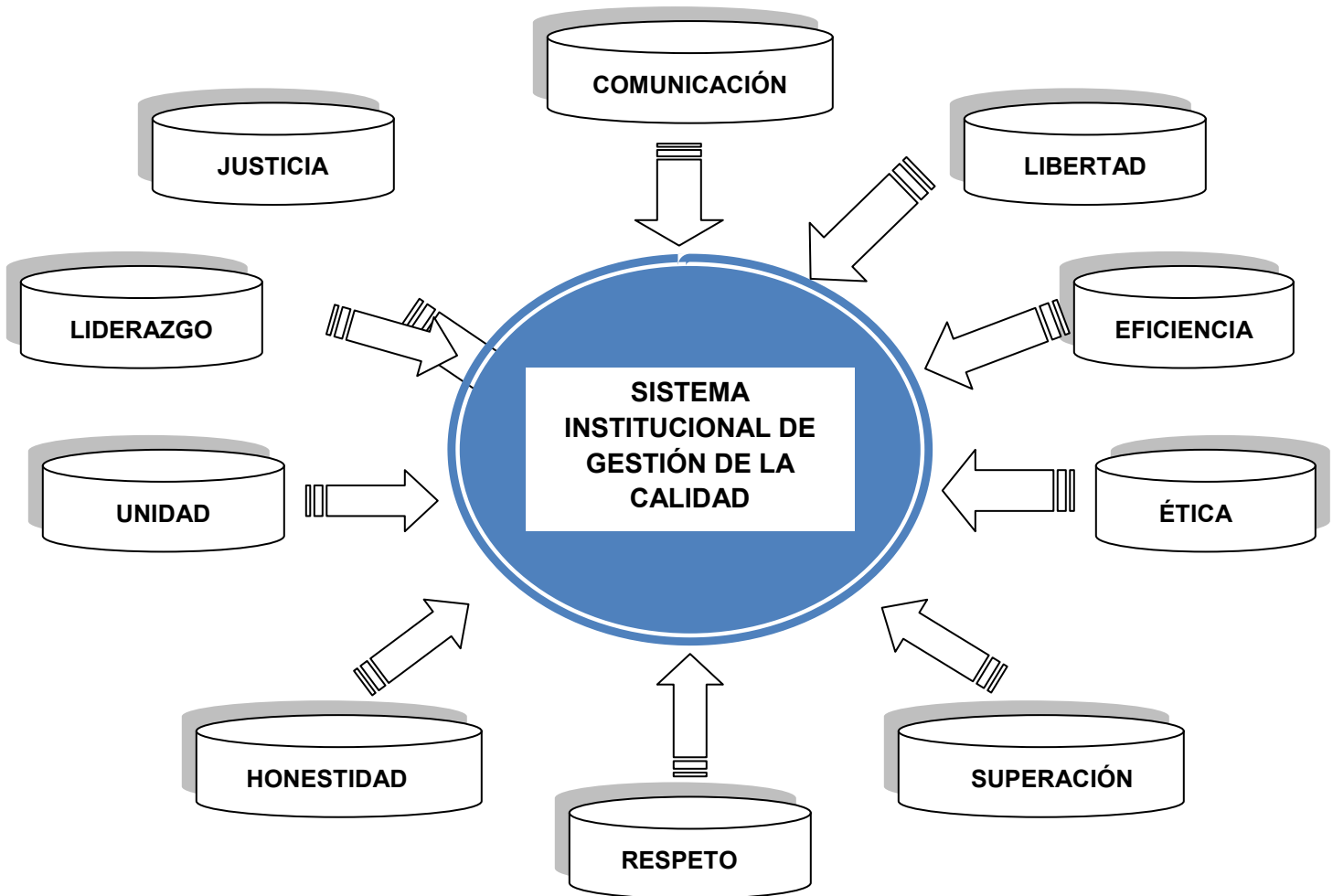
Es la capacidad de adaptación expedita y apropiada a las nuevas formas de pensamiento humano (ciencia, tecnología y humanidades), proceso de enseñanza aprendizaje y sistemas de administración de recursos.

- **Transparencia**

Es una gestión universitaria integral, apegada a normatividad, con rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

1.5 VALORES INSTITUCIONALES

VALORES



- **Unidad¹**

Es la armonía entre los integrantes de la comunidad universitaria, construida a partir de una Misión y Visión compartidas y aceptadas.

- **Honestidad**

Es la conducta individual y colectiva que proporciona transparencia, certidumbre y apego a normatividad y que representa un ejemplo positivo para la sociedad.

¹ Sigc.uqroo.mx

- **Respeto**

Es el reconocimiento y observancia de los derechos de los actores involucrados en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la universidad, sean individuales o de órganos colegiados.

- **Superación**

Son los cambios individuales y/o colectivos, en lo humano, profesional y socioeconómico para el logro de metas y condiciones de vida.

- **Ética**

Es el comportamiento humano, responsable y respetuoso, para el cumplimiento adecuado y transparente de sus funciones en la institución.

- **Eficiencia**

Es el compromiso de obtener el máximo y mejor resultado con los recursos mínimos.

- **Libertad**

Son las condiciones establecidas en las políticas y lineamientos normativos institucionales, para que cada persona o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas con sus funciones en la institución.

- **Eficiencia**

Es el compromiso de obtener el máximo y mejor resultado con los recursos mínimos.

- **Libertad**

Son las condiciones establecidas en las políticas y lineamientos normativos institucionales, para que cada persona o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas con sus funciones y obligaciones.

- **Comunicación**

Es el flujo e intercambio de información entre los miembros de la comunidad universitaria en un ambiente de cordialidad.

- **Justicia**

Actuar a la luz del derecho, la equidad y la razón con respeto a la dignidad humana.

- **Liderazgo**

Es la capacidad reconocida en la toma de decisiones, considerada con certeza y oportunidad.

1.6 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD.

Con el objetivo de cumplir con los requisitos señalados por los usuarios de los servicios de la institución, se ha establecido la siguiente política de calidad:

“La Universidad de Quintana Roo, para contribuir al desarrollo del estado y la región, tiene el compromiso de proporcionar a sus usuarios un trato amable. Ágil, oportuno y eficiente, en un marco de transparencia y de rendición de cuentas. Se mantiene un desarrollo permanente en las habilidades de su personal, una estrecha relación con sus proveedores y una mejora continua de su sistema de gestión de calidad”.

1.7 LOGOTIPO



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

En la parte alta se localiza un tucán, que como ave, es símbolo de libertad y típico representante de la fauna quintanarroense.

Hacia abajo, en la puerta del escudo se encuentran representados los corales y sobre estos unas líneas onduladas simulando agua.

Destacan en el centro el árbol representante de la naturaleza en general y materia prima de uno de los elementos más preciados en el desarrollo del hombre: el papel.

En el centro del árbol tenemos un libro, símbolo perenne del conocimiento y dentro de estos un núcleo, representando los avances científicos y tecnológicos universales.

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

Finalmente se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo.

“Fructificar La Razón Trascender Nuestra Cultura”.

1.8 LEMA

“Fructificar La Razón Trascender Nuestra Cultura”.

Autor. Maribel Rubí Urbina Reyes

En su propuesta la autora del tema insistió como hilo conductor en dos conceptos básicos: razón y Trascendencia.

Fructificar en llegar al nivel de donación de si. Una vez afianzada la certeza del trabajo que nos profesionaliza en pos de esa misma razón, hacerla útil al género humano y su hábitat.

Trascender nuestra cultura (en términos amplios) para volverla significativa y darle un sentido que apoye al progreso de nuevas generaciones.

1.9 ASPECTOS GENERALES DE LA CARRERA

División De Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Esta División cuenta con profesores de tiempo completo, dentro de esta hay dos departamentos académicos: Departamento de Ciencias Sociales: Antropología Social y el Departamento de Ciencias Económico-Administrativas: Sistemas Comerciales y Economía y Finanzas. Cada uno de éstos efectúa las acciones de planeación y control de sus respectivas licenciaturas. Además de las licenciaturas, también atienden proyectos de investigación en su área, seminarios internos, tutorías y asesorías a estudiantes ²

² Plan de estudios LSC

Campus
Cozumel

Campus
Chetumal

Campus
Playa del
Carmen

El campus Chetumal está conformado por cuatro divisiones académicas y veinte carreras:

Campus
Chetumal



División de
Ciencias e
Ingenierías

División de Ciencias
Sociales y
económico-
Administrativas

División de
Ciencias Políticas
y Humanidades

División de
Ciencias de la
Salud

Ingeniería
Ambiental

Sistemas de
Energía

Manejo de
Recursos
Naturales

Ingeniería en
Redes

Antropología
Social

Derecho

Sistemas
Comerciales

Economía y
Finanzas

Seguridad
Pública

Humanidades

Relaciones
Internacionales

Lengua
Inglesa

Gobierno y
gestión
Pública

Médico
Cirujano

Farmacia

Enfermería

División De Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Se ofrecen cinco Licenciaturas.

- Licenciatura en Antropología Social
- Licenciatura en Derecho
- Licenciatura en Economía y finanzas
- Licenciatura en Sistemas comerciales
- Licenciatura en Seguridad Pública

Estas licenciaturas comparten cursos del bloque de asignaturas divisionales, aunque el mínimo de créditos a cubrirse dentro de éste rubro varía en cada caso.

La información de las carreras puede obtenerse y consultarse ampliamente en el campus Chetumal, en el módulo de inscripción o en la dirección electrónica www.uqroo.com.mx

1.10 LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

Justificación

Los cambios que se presentan actualmente apuntan hacia una integración cada vez mayor de los procesos económicos entre las entidades, tanto en el interior como en el exterior de los países.

Dentro de esta integración económica el papel de los sistemas de comercialización cobra, cada día mayor importancia y aumenta de tal forma su cobertura y su especialización que resulta indispensable contar con profesionistas que tengan conocimientos al respecto.

El Sureste Mexicano y particularmente en la región del Caribe en estos días, esta situación se hace más patente; por ello la Universidad de Quintana Roo ofrece la Licenciatura en Sistemas Comerciales para contribuir el fortalecimiento de la entidad mediante la optimización de los medios de la producción y distribución de la zona con el resto del mundo.

1.11 OBJETIVO CURRICULAR

El objetivo de la carrera es la de formar profesionales con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo y distribución de bienes y servicios tanto nacionales como extranjeros. De manera tal, que puedan aplicarlo en su entorno y que, bajo un marco de aprovechamiento racional de los recursos y de relaciones comerciales interregionales, contribuyan al desarrollo armónico de la entidad.

1.12 PERFIL DEL ASPIRANTE

Los aspirantes a ingresar a la licenciatura en Sistemas Comerciales deberán:

1. Ser egresado de las instituciones de educación media superior
2. Haber cubierto todas las materias y presentar el certificado de estudios correspondientes.
3. provenir del área de Ciencias Sociales, Económico Administrativas o Matemáticas.
4. Tener interés en contribuir al desarrollo socioeconómico regional y nacional en las áreas de planeación de sistemas comerciales y cadenas productivas.
5. mantener una actitud abierta ante el trabajo interdisciplinario.
6. tener una actitud creativa en el contexto empresarial e interés en las relaciones comerciales nacionales e internacionales.

1.13 PERFIL DEL EGRESADO

El egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales estará capacitado para:

1. Analizar y describir los procesos y sistemas de producción y distribución y su interrelación con el resto del sistema económico.
2. Implementar alternativas de comercialización que tiendan a un desarrollo equilibrado del sistema.
3. Desarrollar sistemas comerciales de bienes y servicios desde los procesos productivos hasta el consumo.
4. Manejar en forma adecuada los sistemas comerciales dentro del marco jurídico correspondiente tanto nacional como internacional.
5. Presentar y desarrollar propuestas de sistemas comerciales en todos los niveles del sistema económico.
6. Realizar trabajo interdisciplinario para el mejoramiento de las propuestas y su impacto en el desarrollo.
7. Formular, evaluar e implementar proyectos de sistemas comerciales tanto nacionales como internacionales, en forma aislada o global.
8. Manejar los esquemas financieros y de negociación para las instancias comerciales tanto del exterior como del interior del país.
9. Mostrar una actitud autocrítica y un desempeño honesto.³

³ plan de estudios LSC

1.14 ACTIVIDAD PROFESIONAL

El egresado de la licenciatura en Sistemas Comerciales tendrá un amplio campo de trabajo:

1. En la propuesta y desarrollo de empresas productivas como propietario o asociado de las mismas.
2. En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes, al interior y al exterior del país.
3. En las asociaciones de empresarios de estas ramas podrá también brindar sus servicios de asesoría.
4. En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto internacional como nacional.
5. También podrá formar parte de las comisiones diplomáticas referidas a negociaciones comerciales.
6. Podrá asimismo dedicarse a actividades de investigación y desarrollo de labores docentes.⁴

1.15 ORGANIZACIÓN DE LA CARRERA.

Este plan de estudios ha sufrido modificaciones de acuerdo a las generaciones que han cursado, este plan correspondiente a la primera generación y continuó igual hasta la generación 1996 – 2001

La carrera consta de 320 créditos distribuidos en 4 bloques de asignaturas:

Asignaturas Generales	(AG)
Asignaturas Divisionales	(AD)
Asignaturas de Concentración Profesional	(ACP)
Asignaturas de Apoyo	(AA)

⁴ plan de estudios LSC

1.15.1 Asignaturas Generales:

Cursos de carácter general, útiles para desarrollar las habilidades necesarias para que los estudiantes amplíen su horizonte académico, trabajen y elaboren en forma creativa los contenidos de todos los cursos a lo largo de su carrera.

ASIGNATURA	CLAVE	CRÉDITOS
El Ser Humano y Su Entorno	AG – 100	6
Teoría y Práctica de la Comunicación	AG – 101	6
Redacción de Investigación Documental	AG – 102	6
Corriente del Pensamiento Filosófico	AG – 103	6
Desarrollo y Perspectivas de las Ciencias Naturales	AG – 104	6
Conocimiento Científico	AG – 105	6
El Ser Humano y la Sociedad	AG – 106	6
Lógica	AG – 107	6
Escritura y Comprensión de Textos	AG – 108	6
Matemáticas	AG – 109	7
Ética	AG – 110	6
Seminario de Problemas Regionales	AG – 111	6
Métodos y Técnicas de Investigación	AG – 112	6
Análisis Contemporáneo	AG – 113	6

1.15.2 Asignaturas Divisionales:

Estos cursos pretenden familiarizar a los estudiantes con temáticas y problemas compartidos por las distintas disciplinas dentro de las ciencias sociales y enfatizar la importancia de la interdisciplinariedad para el avance del conocimiento.

ASIGNATURA	CLAVE	CREDITOS
Desarrollo y Perspectivas de las Ciencias Sociales	AD – 100	6
Estadística Descriptiva	AD – 101	6
Introducción a la Psicología	AD – 102	6
Estadística Inferencial	AD – 103	6
Nociones de Derecho	AD – 104	6
Metodología de Investigación de las Ciencias Sociales	AD – 105	6
Introducción a la Economía	AD – 106	6
Problemas Sociales Contemporáneos	AD – 107	6
Teorías Políticas y Sociales	AD – 108	6
Antropología General	AD – 109	6
Historia y Cultura Regional	AD – 110	6
Introducción al Estudio del Derecho	AD - 111	6

1.15.3 Asignatura de Concentración Profesional:

Estos cursos se refieren al cuerpo-metodológico específico de la carrera, tienen un mayor nivel de especialización temática.

ASIGNATURA	CLAVE	CREDITOS
Administración de Compras Nacionales e Internacionales	ACPSC - 120	6
Administración de Recursos Humanos	ACPSC – 121	6
Administración de Ventas I	ACP – 115	6
Administración de Ventas II	ACPSC – 114	6
Análisis de Mercado	ACPSC – 115	6
Comercio Internacional I	ACPSC – 105	6
Comercio Internacional II	ACPSC – 116	6

Contabilidad de Costos	ACP – 113	6
Derecho Económico Internacional	ACPSC – 125	6
Derecho Fiscal	ACPSC – 106	6
Derecho Mercantil I	ACPSC – 102	6
Desarrollo de Productos	ACPSC – 117	6
Econometría Aplicada	ACPSC – 112	6
Historia Económica de México	ACPSC – 103	6
Introducción a la Contabilidad y análisis Financieros	ACP – 125	6
Investigación de Mercados	ACPSC - 111	6
Matemáticas Financieras	ACP – 108	6
Matemáticas I (cálculo y ecuaciones)	ACP – 102	6
Matemáticas II (estadística descriptiva e Inferencial)	ACP – 107	6
Mercadotecnia I	ACPSC – 104	6
Mercadotecnia II	ACPSC – 111	6
Mercadotecnia Internacional	ACPSC – 117	6
Microeconomía	ACP – 111	6
Negociación y Mercado	ACP – 114	6
Operaciones Bancarias y Financieras	ACPSC – 110	6
Planeación Estratégica	ACPSC – 118	6
Procesos Administrativos	ACP – 106	6
Promoción y Publicidad	ACPSC – 116	6
Proyecto de Comercio Internacional I	ACPSC – 118	6
Proyecto de Comercio Internacional II	ACPSC – 122	6
Psicología en las Relaciones Comerciales	ACPSC – 113	6
Seminario de Investigación I	ACP – 115	8
Seminario de Investigación II	ACP – 116	8
Seminario Temático	256 CRED	6
Sistemas de Logística y Distribución Transportes	ACPSC – 112	6

1.15.4 Asignatura de apoyo:

Son cursos que los estudiantes pueden elegir de acuerdo a sus intereses y que representan un complemento importante para su formación integral. Pueden ser asignaturas ofrecidas en áreas distintas a sus carreras, o bien actividades universitarias de carácter deportivo, cultural, computación, o idiomas.

En este bloque se suman distintos créditos

Asignaturas impartidas en otras Licenciaturas de la UQROO

Actividades Culturales

Actividades Deportivas

Computación

Idioma

El estudiante deberá cubrir 20 créditos en total, dentro de éste rubro.

Los estudiantes para cubrir el total de 320 créditos requeridos deberán cursar las asignaturas de los distintos tipos y distribuir los créditos dentro de los siguientes rangos:

Asignaturas Generales: entre 32 y 42 créditos

Asignaturas Divisionales: entre 12 y 42 créditos

Asignaturas de Conservación Profesional: 246 créditos como mínimo

Asignaturas de Apoyo: 20 créditos

Los rangos significan que el número de créditos de cada estudiante cubre dentro de cada bloque de asignaturas puede variar, pero la suma total de sus créditos no puede ser menor a 320.

1.16 REQUISITOS PARA LA TITULACIÓN

Para obtener el título de Licenciado en Sistemas Comerciales es necesario:

- 1.- Cubrir el 100% de los créditos de la licenciatura.
- 2.- Cubrir como mínimo 480 horas de servicio social, de acuerdo al reglamento correspondiente.
- 3.- Cumplir con algunas de las siguientes modalidades de titulación
 - a) Elaborar una tesis y defenderle ante un jurado durante el examen profesional.
 - b) Cursar los seminarios de titulación que establezca la academia del área, con sustentación al final de los mismos de una tesina ante un jurado. Esta modalidad solamente podrá ser elegida por los alumnos que tengan un promedio general que no sea menor a 80 y no hayan reprobado ninguna asignatura a lo largo de su carrera.

Los docentes responsables de los seminarios de titulación que funjan como asesores en la elaboración de las tesinas tendrán una función equivalente a Director de Tesis.

- 4.- Aprobar el examen de inglés en el nivel KET (aplicado por el Consejo Británico o su Equivalente avalado por el programa universitario de idiomas de la UQROO en el caso de las cuatro primeras generaciones). Las generaciones a partir de otoño del 94 deberán aprobar el examen externo PET avalado por el Consejo Británico.

1.17 IMPORTANCIA DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES Y EL IMPACTO EN EL DESARROLLO ESTATAL

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.

Las problemáticas actuales plantean la necesidad de contar con profesionistas que cuenten con 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.

La carrera de Sistemas Comerciales ofrece todos estos elementos en la formación académica, para que la sociedad conformada por todos sus diversos sectores aproveche las capacidades de los recursos humanos formados en la universidad.

La carrera de Sistemas Comerciales tiene la gran ventaja de brindar un amplio panorama en el contexto global de la economía y de los mercados incorporando conocimientos y habilidades multiculturales con profesores de diversas regiones y entornos políticos, sociales y económicos.

Aportando al estado profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo y gestión empresarial, incluyendo la comercialización de bienes y servicios tanto en los mercados nacionales como los internacionales, dentro de la dinámica de cambio que caracteriza a la sociedad moderna.

Otro factor importante de impacto es el contribuir al análisis de las necesidades y a la solución de la problemática del desarrollo de las Instituciones públicas, empresas y el comercio de la región convirtiéndose en actores dinámicos del desarrollo económico del Estado.

Desarrollando un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad con iniciativa que toman 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 propia de nuestra región.

Se tiene que destacar la importancia de contar con una capacidad autocrítica, que es fundamental en el acontecer de la dinámica pública para poder desempeñarse en forma honesta en base a principios éticos y valores que permiten tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social, que en conjunto brindan una amplia gama de posibilidades de desarrollo a nuestro estado, diversificando a las áreas que requieren mayor atención y especialización para un crecimiento y mejora en todos los sentidos de desarrollo socio-económicos.

CAPITULO II

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ESTATALES DE SALUD DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

2.1 Antecedentes y Alcances de La Secretaría de Salud de Quintana Roo



Los Servicios Estatales de Salud, tiene la encomienda de salvaguardar la salud de la población del Estado de Quintana Roo, a través de políticas públicas que fomenten el auto cuidado de la salud, garantizando servicios de salud de atención médica con calidad, universalidad y oportunidad que redunden en prácticas y estilos de vida saludable. Teniendo la encomienda de ser un Sistema Estatal de Salud que provea de atención oportuna y accesible a toda la población, brindando servicios de calidad que mejoren el nivel de vida de los ciudadanos quintanarroenses.

La década de los 80's representó una época de gran crecimiento en la infraestructura de los servicios de salud. En 1980 iniciaron su funcionamiento los Hospitales Generales de Chetumal y Cancún.⁵ En Marzo de 1980 el edificio ocupado por el Hospital Regional pasa a ser oficinas de los Servicios Coordinados de Salud Pública, ahora Servicios Estatales de Salud, en donde se encuentran hasta el día de hoy. El 2 de Mayo de 1980 se inaugura el nuevo Hospital de la Secretaría de Salubridad y Asistencia en la colonia Puerto Juárez del municipio Benito Juárez. En Julio de 1980, con una inversión de 2 millones 600 mil pesos, se construye el nuevo Centro de Salud de Isla Mujeres. El 7 de Octubre

⁵ Sistema de la Información en Salud. Servicios Estatales de Salud Quintana Roo

de 1980, después de 17 años de esfuerzo, se inaugura la clínica del ISSSTE en la ciudad de Chetumal.

El 14 de Diciembre de 1980 el sector salud pone recursos y voluntades para vacunar contra la polio y el sarampión a todos los niños y las niñas del estado. Para noviembre de 1980 había un avance del 90% en las campañas contra la polio y sarampión.

En 1981 la Jurisdicción Sanitaria Numero 1 promueve la creación de los Centros de salud periféricos.

En 1984 se constituye el Comité de Salud y Bienestar Social dentro del Comité de Planeación y Desarrollo del Estado (COPLADE), órgano rector de las actividades de Salud en la entidad.

En 1985 entra en función el Hospital General de Felipe Carrillo Puerto, el cual fue creado por el programa de IMSS-COPLAMAR y, posteriormente, con el Convenio de Descentralización de los Servicios de Salud, cedido junto con todas las unidades de este programa a la Secretaría de Salud.

El 23 de diciembre de 1987, se firmó el Convenio de Descentralización de los Servicios de Salud en el Estado de Quintana Roo. El mismo año se crea el Servicio de Salud Mental a un lado del Hospital General de Chetumal.

A partir del 16 de febrero de 1988, se transfieren las Unidades IMSS-COPLAMAR a la Secretaría Estatal de Salud y Bienestar Social. En 1988 en Cancún se inaugura el primer centro de salud periférico en la Región 105.

En Julio de 1990 entra en funciones en Centro estatal de la transfusión Sanguínea luego que la ley general de salud lo estableciera en su artículo 327.

El 20 de agosto de 1996, el Gobernador del estado, firma el Convenio de Descentralización, creándose de esta manera el Organismo Público Descentralizado denominado Servicios Estatales de Salud.

En 2002 se afilian las primeras 7,000 familias al seguro popular, cinco años después 74,000 familias tienen Seguro Popular que representa más del 56% de la población que no tenía seguridad social.

A finales del 2007 y principios del 2008 y con una inversión de más de 21 millones de pesos se crean 13 Unidades Médicas Especializadas (UNEMES).

Las Unidades de Especialidad Médica (UNEMES) respuesta innovadora a las necesidades de salud de la población.

En Quintana Roo se cuenta con:

2 UNEMES de Salud Mental

8 UNEMES para Prevención de las Adicciones

3 UNEMES para la prevención de enfermedades crónicas

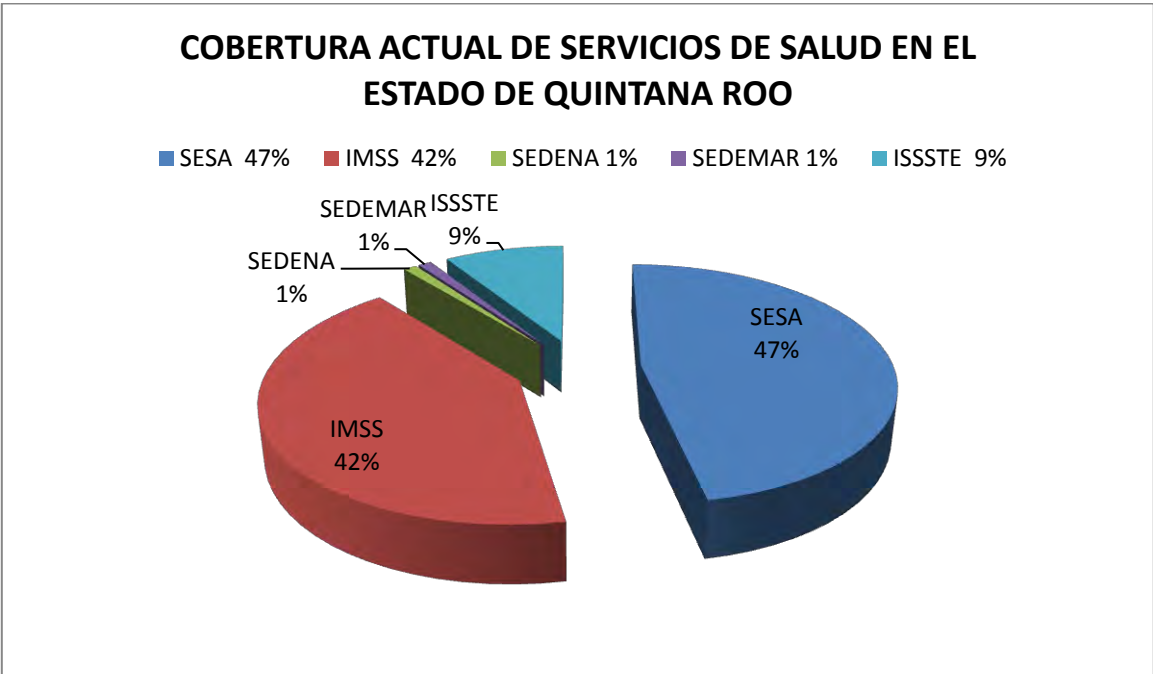
COBERTURA DE SERVICIOS POR MUNICIPIOS DEL ESTADO

UNIDADES MÉDICAS	J.S.1. 83		J.S.2. 63						J.S.3. 62		TOTAL	TIPOLOGIA
	O.P.B.	BACALAR	BJ.	COZ.	ISLA M.	L. C.	SOL.*	TULUM	F.C.P.*	J.M.M.		
RURALES	37	27	4			14	2	2	32	19	137	PRIMER NIVEL
URBANAS	6	1	15	2	1		3	1	1		30	PRIMER NIVEL
H. INTEGRALES					1	1				1	3	SEGUNDO NIVEL
H. GENERALES	1		1	1			1		1		5	SEGUNDO NIVEL
H. ESPECIALIDADES	1										1	SEGUNDO NIVEL
UNEME SALUD MENTAL	1		1								2	CISEME
UNEME NUEVA VIDA	1		2	1			1	1	1	1	8	CAPA
UNEME ENFERMEDADES DE TRANSMISION SEXUAL	1		1								2	CAPASIT
UNEME ENFERMEDADES CRONICAS	1		1						1		3	SORID
UNEME DE DETECCION DE CÁNCER DE MAMA			1								1	DEDICAM
CARAVANA TIPO 0	1		1						1		3	MOVIL
CARAVANA TIPO 1	1		1						1		3	MOVIL
CARAVANA TIPO 2	3		2	1					2		8	MOVIL
CARAVANA TIPO 3	1								1		2	MOVIL
TOTAL ESTATAL	55	28	30	5	2	15	7	4	41	21	208	

Después de más de 20 años sin crecimiento representativo en infraestructura hospitalaria, se inicia en noviembre del 2006 la construcción del Hospital General de Playa del Carmen en el Municipio de solidaridad con una inversión autorizada a la fecha de 213 millones de pesos.

La tasa de mortalidad general en Quintana Roo tuvo un descenso importante de 1980 a 2006, donde experimentó una caída de 46.8 %. Sin embargo, en los últimos años la mortalidad general se ha estacionado alrededor de 260 muertes por cada 100,000 habitantes. En 2006 la principal causa de muerte fue diabetes mellitus seguida de enfermedades del hígado y enfermedades isquémicas del corazón.

La esperanza de vida es de 75.44 años y es mayor a la media nacional de 75.2.



Actualmente se tienen autorizados el proyecto para la arquitectura médica sustentable de un hospital Ecológico en el Municipio de Tulum y el Proyecto Ejecutivo de un segundo Hospital General en el Municipio de Benito Juárez.

2.2 ANTECEDENTES DEL HOSPITAL GENERAL DE PLAYA DEL CARMEN (SESA)

Quintana Roo, al igual que Baja California Sur, son los estados más jóvenes de la república mexicana. La fecha oficial de su establecimiento como estado libre y soberano es el: 8 de octubre de 1974. El Estado de Quintana Roo, nació con 7 municipios: Cozumel, Isla Mujeres, Othon P. Blanco, F. Carrillo Puerto, José María Morelos, Lázaro Cárdenas y Benito Juárez.

Diecinueve años después, el 28 de Julio de 1993, se creó el municipio de Solidaridad en el territorio que comprendía la parte continental del municipio de Cozumel. El municipio contaba en ese entonces, con una extensión de 4, 245.67 Km², lo que representaba el 8.35 % de la superficie del Estado.

Para 1995, el municipio de Solidaridad, tenía una población total de 28,747 habitantes que constituían el 4% de la población del estado, de los cuales el 17,621 (61.2%) residían en Playa del Carmen. El 15.4% de la población del municipio eran menores de cinco años y el 35% de la población se encontraban en el rango de edad de 0 a 14 años. La densidad poblacional municipal en ese año era de 6.7 por Km².⁶

El crecimiento poblacional del municipio, entre 1993 y 1997 fue de 10,3%, (el más alto del estado y del país). Así en 1997 la población ya contabilizaba 36,395 habitantes de los cuales el 73.6% estaban asentados en dos localidades mayores de 2,500 habitantes (Playa del Carmen y Tulum), y el 26.4% restante residía en 172 localidades, de las cuales, 21 tenían entre 50 y 2,500 habitantes y 151 eran menores de 50 habitantes. En ese momento, la densidad poblacional ya era de 8.2 por Km².

⁶ Dirección General de información en Salud. Servicios Estatales de Salud Q Roo.

Para el año 2010 el municipio de Solidaridad había perdido el 20% de su territorio con el surgimiento del municipio de Tulum en mayo del año 2008, así, actualmente cuenta con 3391.14 Km². Sin embargo, su población según el censo de población y vivienda de ese año fue de: 159.310 habitantes que representaba el 12% de la población estatal. Su densidad era ya de 47 por km² y el crecimiento intercensal se situaba en 7%, mientras que la tasa estatal estaba en 4.1%. Según el INEGI la tasa de crecimiento promedio anual del municipio en el lapso de 2000 a 2010 fue del orden de 9.27%.

Para el año de la realización del censo, la razón de dependencia se situaba en 41, (la más baja del estado). En la perspectiva estatal este indicador era del orden de 48 dependientes por cada 100 habitantes.

La edad mediana del estado estaba de 25 años y la de Solidaridad en 24.

La Esperanza de vida en el Estado y en el municipio es: para los Hombres de 74 años, y para las Mujeres de 78 años.

La tasa global de fecundidad en el municipio estaba (en el 2010) en 1.6, mientras que la tasa estatal era de 1.9 hijos nacidos vivos por mujer.⁷

La migración a este municipio se dirige principalmente a la ciudad de Playa del Carmen, que es un centro turístico en pleno desarrollo. Las olas migratorias provienen principalmente de la Península de Yucatán. Para el 2010 solo el 29% de la población de este municipio había nacido en Quintana Roo.

En relación con la forma de morir de los Solidarenses tenemos que el comportamiento de las diez principales causas de muerte en el periodo 2005 / 2010 fue el siguiente: desde el año 2006 hasta el 2010 la primera causa de muerte en el municipio la constituyeron, las enfermedades isquémicas del corazón.

⁷ Dirección General de información en Salud. Servicios Estatales de Salud Q Roo.

El suicidio que en el 2005 constituía la decima causa de muerte, en el 2006 subió al cuarto lugar y en el 2007 se situó en el segundo, lugar que repitió en el 2009 y 2010.

Los homicidios se situaron como cuarta causa de muerte en el 2005, 2009 y 2010, como quinta causa en el 2007 y 2008.

Los accidentes de vehículo de motor (tránsito) fueron la segunda causa de muerte en los años 2005, 2006 y 2008, en el 2007 ocuparon el tercer lugar, pero en el 2009 descendieron al lugar decimosexto y en el 2010 ya no se encontraban dentro de las veinte principales causas.

El peatón lesionado en accidente de vehículo de motor constituyo la primera causa en el 2005; la segunda en el 2006; para el 2007 ocupó el sexto lugar; el octavo en el 2008; descendió hasta el duodécimo lugar en el 2009, y en el 2010 constituyo la séptima causa.

El ahogamiento y sumersión accidentales constituyo la séptima causa de muerte en el 2006, 2007 y 2008, fue la sexta causa en el 2005 y 2009 y la quinta en el 2010.

En los últimos seis años la Diabetes Mellitus ha constituido la tercera causa de muerte en los años 2005, 2009 y 2010, constituyo la cuarta en el 2007 y 2008 y fue la quinta en el 2006.

Las cirrosis y otras enfermedades crónicas del hígado ocuparon el sexto lugar en los años 2006 y 2008, el séptimo en el 2005 y 2009 y el octavo en el 2007 y 2010.

El VIH/SIDA aparece como octava causa en 2006 y 2009, en el 2007 descendió al decimoquinto lugar y en el 2008 al decimo séptimo y en el 2010 se situó como novena causa.

En relación con la atención a la salud, el municipio de Solidaridad contaba hasta el año 2010, con una infraestructura de primer nivel de atención proporcionada por SESA y el IMSS. Se contaba además con una unidad de salud móvil para dar atención a las zonas rurales.

Se operaba con 6 Centros de salud pertenecientes a SESA, ubicados en todo el Municipio, 2 UMF correspondientes al IMSS y 5 más del Ayuntamiento; así como los diversos prestadores de servicios de salud particulares, tanto de médicos Generales como Especialistas.

Por derechohabencia el IMSS protegía al 46.5% de la población, el ISSSTE al 2%, el ISSSTE estatal al 0.1% y el Seguro Popular al 10%. Es decir, únicamente el 58.5% tenía alguna cobertura. Los cambios demográficos y del perfil epidemiológico generaron la necesidad de aumentar la cantidad de los servicios para la atención de la salud, así como su ampliación y diversificación y el incremento de su capacidad resolutive, por lo que hubo que fortalecer el segundo nivel de atención.

Después de más de 20 años sin inversión en infraestructura hospitalaria, se inicio en noviembre del 2006 la construcción del Hospital General de Playa del Carmen de SESA en el Municipio de Solidaridad, así como el H.G.Z No 18 del IMSS, para dar respuesta a las nuevas necesidades y problemas de salud.

En el 2011 el Hospital general de Zona del IMSS ya opera con 53 camas y el Hospital general de SESA con 120 camas censables.

Ante la dinámica que hoy vivimos en el Estado, con el impacto de la morbilidad y la mortalidad (traducida en años de vida perdidos o en años de calidad de vida), se planeo la infraestructura con la que hoy cuenta el Hospital General Playa del Carmen, para dar resolución y solvencia ante la demanda del perfil epidemiológico y con ello satisfacer las necesidades básicas de salud o en su defecto limitar los daños, con atención oportuna, de calidad, con seguridad y sobre todo, de excelencia.

2.3 MISIÓN

Constituir una propuesta innovadora de los Servicios Estatales de Salud.

La dinámica está dirigida a proporcionar atención integral de segundo nivel a la población del Estado y en particular a los habitantes del municipio de Solidaridad, con servicios asistenciales eficientes y eficaces que proporcionan atención médica especializada.

Funcionando con un enfoque de mejora continua.

El personal tiene una sólida formación humanística, profesional y ética, y se mantiene permanentemente actualizado, garantizando una elevada capacidad resolutive.

En nuestro desempeño aplicamos responsablemente los más recientes avances científicos y la tecnología más adecuada.

Toda actuación garantiza: seguridad, calidad y calidez para todos los usuarios, y los esfuerzos están dirigidos no solo a salvar vidas, sino a generar condiciones, para que quienes hacen uso de los servicios, gocen de la mejor calidad de vida.⁸

2.4 VISIÓN

Un hospital general moderno; líder en su tipo y reconocido por sus usuarios.

Continuando una organización de excelencia y siendo una institución de referencia para la red de servicios de salud en Quintana Roo, por los servicios clínico / quirúrgicos que se proporcionan y por el modelo de enseñanza e investigación que se aplica.

Reconociendo y manteniendo la vinculación operativa y metodológica: con los institutos nacionales; los hospitales de especialidades del país; así como con la red de hospitales de los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá y de la región del Caribe y Centroamérica.

⁸ Manual de organización Hospital General Playa del Carmen. SESA .Servicios Estatales de Salud Q Roo 2012

2.5 VALORES

AMOR

Para los integrantes del hospital, el amor no solo es un sentimiento, es también un enfoque de la vida que nos permite identificarnos unos con otros, con nuestros pacientes y con nuestros propósitos. Nos permite además, sentirnos plenamente integrados con nuestra comunidad. A través del amor: ¡todos nos sentimos uno!

SERVICIO

Para nosotros el servir no constituye una meta: ¡es el camino! Sirviendo trascendemos, nos sentimos útiles y entregamos lo mejor de nosotros mismos para beneficio de los demás.

ÉTICA

A través de la Ética Aplicada definimos, desarrollamos y revisamos nuestra actitud moral como individuos y como equipo.

CALIDAD

Para ayudar a nuestros semejantes no tenemos límites, nuestra acción es siempre la mejor; y estamos convencidos, que esta es: permanentemente superable.

RESPECTO

Nuestra actitud es siempre dirigida por el lema: ¡acepto a la gente como es y no como yo creo que debiera ser! Nosotros solo acompañamos en el dolor a nuestros semejantes, pero su voluntad jamás es lastimada.

ESFUERZO

Los trabajadores de este hospital tenemos conciencia que nuestros únicos enemigos son: la flojera, la ignorancia y la ambición, por lo tanto, toda nuestra energía vital está dirigida a combatirlos, pues así, cada día renovamos nuestra condición de servicio.

EQUIDAD

Reconocemos que en esta vida cada quien cosecha lo que siembra, por eso nuestra acción, libre de prejuicios, está dirigida a apoyar (sin distinciones de ninguna especie), la creación de equilibrios funcionales que hacen posible la vida con calidad para nuestros pacientes.

ORGULLO

El Orgullo lo concebimos como un sentimiento de pertenencia que nos permite reconocer plenamente el papel que nos toca jugar en la comunidad y al interior del equipo del hospital.

DISCRECIÓN

Sabemos que queremos y como lo debemos de hacer (nuestra misión y visión así lo expresan), nos atrevemos a actuar (nuestros manuales de organización y procedimientos establecen las formas) y al final callamos, nos asumimos como parte del todo y nos disponemos en silencio a reiniciar.

2.6 ATRIBUCIONES

Para el cumplimiento de su objeto el Hospital General de Playa del Carmen tendrá la aplicación de las siguientes:

- 1.- El pensamiento y la acción de quienes laboran en el hospital tiene como su centro de atención al paciente, y a él se le otorga el papel de actor principal.
- 2.- La dirección del Hospital se ejerce teniendo como hilo conductor los requisitos que marca el Consejo de Salubridad General y la Dirección General de Educación y Calidad en Salud, para la certificación y la acreditación.
- 3.- Trabajar sistemáticamente en el desarrollo de alianzas operativas, normativas y conceptuales con instituciones de los sectores público, privado y social.
- 4.- Utilizar un sistema oportuno, razonable, claro y seguro de referencia y contrareferencia para la recepción y transferencia de paciente a otros niveles de atención.

2.6.1 ESTRATEGIAS

- 1.- La formación, capacitación y el desarrollo técnico, profesional y emocional del personal del hospital constituye una prioridad permanente.
- 2.- Propiciar la producción y difusión de trabajos de investigación en todas las áreas del quehacer hospitalario.
- 3.- La actividad diagnóstica, de tratamiento y rehabilitación se sustenta en el enfoque de medicina basada en evidencias a través del uso sistemático de las Guías de Práctica Clínica.
- 4.- Orientarse a lograr la máxima satisfacción del paciente con la menor cantidad de riesgos

2.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0 Dirección

1.0.1 Junta de gobierno

1.0.2 Comités

1.0.3 Enseñanza, investigación y calidad

1.0.3.1 Coordinación de enseñanza en enfermería

1.0.3.2 Coordinación de planeación y calidad

1.1 Subdirección médica

1.1.1 Cirugía

1.1.1.1 Oftalmología

1.1.2 Ginecología y obstetricia

1.1.3 Medicina interna

1.1.3.1 Unidad de cuidados intensivos

1.1.3.2 Unidad de hemodiálisis

1.1.4 Pediatría

1.1.4.1 Unidad de cuidados intensivos neonatales

1.1.5 Consulta externa

1.1.6 Urgencias

1.1.7 Anestesiología

1.1.7.1 Unidad de Inhaloterapia

1.1.8 Enfermería

1.1.9 Medicina preventiva y epidemiología

1.1.10 Coordinación de servicios auxiliares de diagnóstico y
tratamiento

1.1.10.1 Laboratorio clínico

1.1.10.2 Imagenología

1.1.10.3 Anatomía patológica

1.1.10.4 Registros Hospitalarios

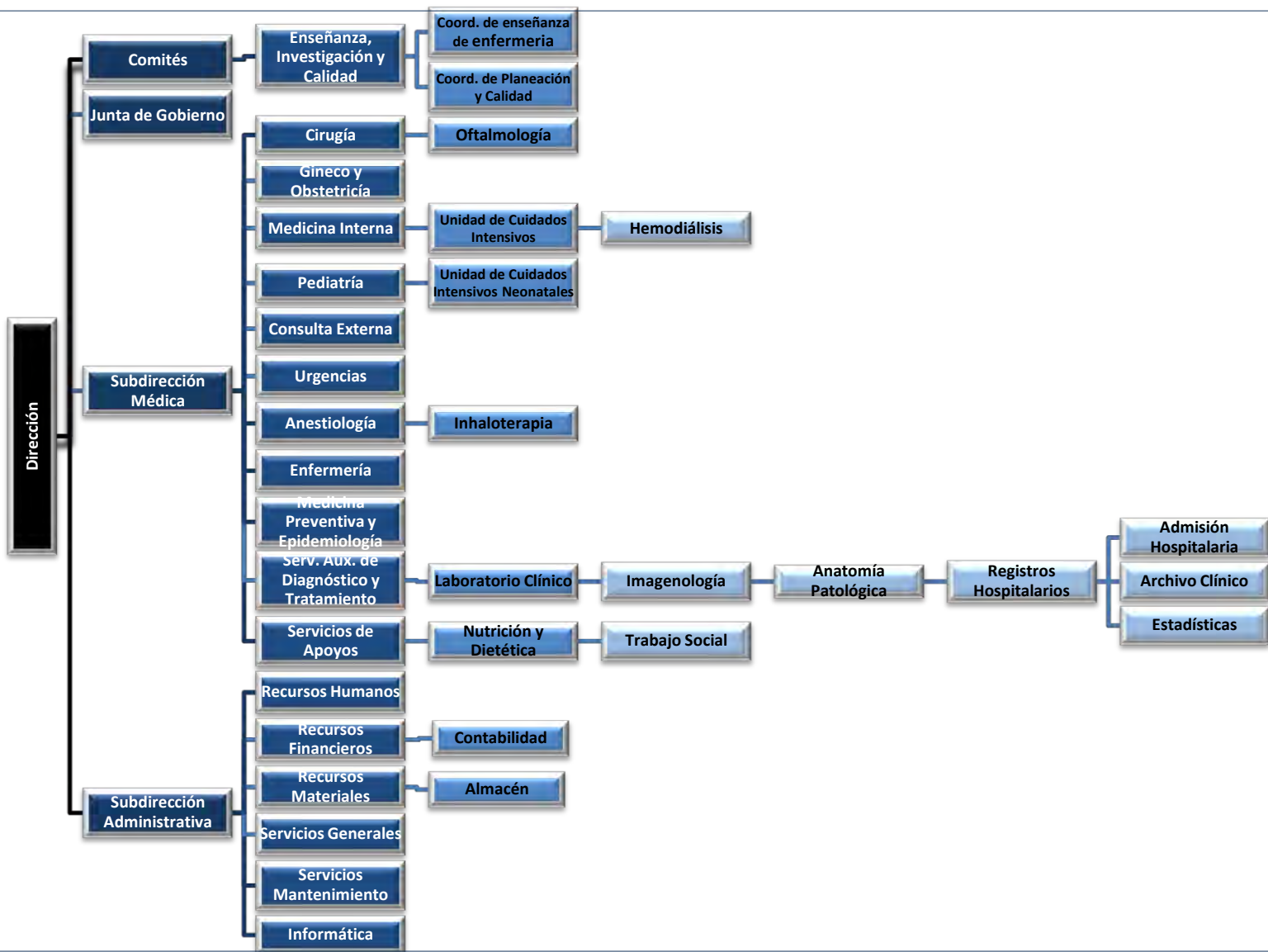
1.1.10.4.1 Admisión Hospitalaria

1.1.10.4.2 Archivo Clínico

1.1.10.4.3 Estadísticas

- 1.1.11 Servicios de apoyos
 - 1.1.11.1 Nutrición y dietética
 - 1.1.11.2 Trabajo social
- 1.2 Subdirección administrativa
 - 1.2.1 Recursos humanos
 - 1.2.2 Recursos financieros
 - 1.2.2.1 Contabilidad
 - 1.2.3 Recursos materiales
 - 1.2.3.1 Almacén
 - 1.2.4 Servicios generales
 - 1.2.5 Servicios de mantenimiento
 - 1.2.6 Servicio de informática

2.7.1 ORGANIGRAMA



2.7.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

1.0 DIRECCIÓN

OBJETIVO:

Garantizar la estabilidad y la gobernabilidad del hospital, así como: conducir, jerarquizar, evaluar y normar la ejecución de los programas de salud que se realizan en el Hospital en las áreas médicas, quirúrgicas, de enfermería, de apoyo al diagnóstico y tratamiento, de enseñanza e investigación, calidad y administración. Y participar en los diversos comités del Hospital para mejorar la eficiencia operativa y proporcionar el mejor servicio en calidad de atención en salud como unidad de segundo nivel.

1.0.1 JUNTA DE GOBIERNO

OBJETIVO:

Actuar como órgano estratégico de consulta del director y apoyar mediante la formulación de propuestas de mejoramiento técnico y operativo, la implantación de normas y emisión de opiniones para la planeación y organización de las actividades del Hospital.

1.0.2 COMITES

OBJETIVO:

Desarrollar propuestas, resoluciones y programas específicos de carácter médico-administrativo, éticos y de seguridad, para la solución de los problemas operativos y metodológicos del hospital.

1.0.3 ENSEÑANZA, INVESTIGACIÓN Y CALIDAD

OBJETIVO:

Promover, coparticipar, supervisar y dirigir las actividades de la investigación, enseñanza y calidad del hospital con el fin de lograr enseñanza continua y la evaluación constante de los procesos de atención en salud.

1.0.3.1 COORDINADOR DE ENSEÑANZA EN ENFERMERÍA

OBJETIVO:

Promover, desarrollar y evaluar los programas y actividades de enseñanza continua e investigación en enfermería, así como coordinar y participar en la implementación de programas de profesionalización en enfermería y en la realización de campos clínicos en el Hospital.

1.0.3.2. COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

OBJETIVO:

Operar, coordinar y realizar el seguimiento de las acciones orientadas al monitoreo de los procesos y resultados de la atención médica, de enfermería, servicios de diagnóstico y tratamiento y administrativos, que contribuyan en mejorar la calidad de los servicios que otorga el Hospital.

1.1 SUBDIRECCIÓN MEDICA

OBJETIVO:

Vigilar, coordinar y evaluar la ejecución y funcionamiento adecuado de los programas en servicios de salud que otorga el Hospital conforme a los procesos y procedimientos establecidos, así como proponer e implementar mecanismos para su cumplimiento.

1.1.1 CIRUGÍA

OBJETIVO:

Planear, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución y funcionamiento los servicios de atención en salud de las disciplinas médico-quirúrgicas de manera oportuna, adecuada y de calidad.

1.1.1.1 OFTALMOLOGÍA

OBJETIVO:

Proporcionar atención oftalmológica de forma integral a pacientes ambulatorios, quirúrgicos y de urgencias con calidad y calidez.

1.1.2 GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

OBJETIVO:

Planear, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución y funcionamiento los servicios de atención en salud de ginecología y obstetricia de manera oportuna, adecuada y de calidad.

1.1.3 MEDICINA INTERNA

OBJETIVO:

Planear, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución y funcionamiento los servicios de atención en salud de las disciplinas de Medicina Interna de manera oportuna, adecuada y de calidad.

1.1.4 PEDIATRÍA

OBJETIVO:

Planear, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución y funcionamiento los servicios de atención en salud de las disciplinas de Pediatría de manera oportuna, adecuada y de calidad.

1.1.5 CONSULTA EXTERNA

OBJETIVO:

Coordinar y supervisar el otorgamiento de los servicios para pacientes ambulatorios con que cuenta el Hospital, acatando las normas y procedimientos operativos establecidos de cada programa.

1.1.6 URGENCIAS

OBJETIVO:

Asegurar, coordinar y supervisar los mecanismos para la atención oportuna, inmediata y eficaz de los pacientes que presentan alto riesgo para su vida, mediante los procesos y procedimientos establecidos en los protocolos vigentes.

1.1.7 ANESTESIOLOGÍA

OBJETIVO:

Planear, coordinar y supervisar el funcionamiento y abastecimiento para cada uno de los procesos quirúrgicos requeridos, mediante el uso de criterios que proporcionen un servicio oportuno, efectivo y de calidad en la atención y regular el uso correcto de los quirófanos.

FUNCIONES:

1.1.8 ENFERMERÍA

OBJETIVO:

Coordinar, participar y evaluar la implementación de los programas de atención en salud de forma integral mediante las técnicas de enfermería adecuadas y oportunas de manera eficiente y eficaz.

1.1.9 MEDICINA PREVENTIVA Y EPIDEMIOLOGIA

OBJETIVO:

Planear, coordinar, difundir y supervisar el cumplimiento de los programas de vigilancia epidemiológica y medicina preventiva dentro y fuera del Hospital. Y vigilar el seguimiento de las infecciones asociadas que se detectan en el Hospital.

1.1.10 COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO

OBJETIVO:

Organizar, coordinar, programar y proporcionar servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento mediante la aplicación de procesos y procedimientos específicos que garantice otorgar atención oportuna y de calidad en el Hospital.

1.1.10.1 LABORATORIO CLÍNICO

OBJETIVO:

Operar, supervisar y organizar los servicios de análisis clínicos otorgados en el Hospital mediante la aplicación de procesos y procedimientos específicos a fin de permitir al cuerpo médico determinar diagnósticos y tratamientos acertados y oportunos.

1.1.10.2 IMAGENOLOGIA

OBJETIVO:

Coordinar, supervisar y organizar la realización e interpretación de los estudios radiológicos, ultrasonográficos y tomográficos otorgados en el Hospital mediante la aplicación de procesos y procedimientos específicos a fin de permitir al cuerpo médico determinar diagnósticos y tratamientos acertados y oportunos para la recuperación de la salud.

1.1.10.3 ANATOMÍA PATOLÓGICA

OBJETIVO:

Operar, coordinar y organizar los servicios de recepción e interpretación de las alteraciones morfológicas de las muestras de tejidos con el fin de detectar la naturaleza de las enfermedades mediante la aplicación de procesos y procedimientos específicos a fin de permitir al cuerpo médico determinar diagnósticos y tratamientos acertados y oportunos para la recuperación de la salud.

1.1.10.4 REGISTROS HOSPITALARIOS

1.1.10.4.1 ADMISIÓN HOSPITALARIA

OBJETIVO:

Coordinar en forma ágil, oportuna y eficaz los servicios de ingreso, traslado interno y/o externo y alta de pacientes programados y no programados por los servicios de atención médica, así controlar la ocupación de camas en el Hospital.

1.1.10.4.2 ARCHIVO CLÍNICO

OBJETIVO:

Controlar y organizar la integración, manejo, custodia y conservación del expediente clínico mediante la norma operativa vigente.

1.1.10.4.3 ESTADÍSTICAS

OBJETIVO:

Integrar, sistematizar, administrar y suministrar la información estadística que generan las áreas médico-administrativas, a partir del proceso de control, seguimiento y validación de los indicadores establecidos para dar cumplimiento a los programas a nivel institucional.

1.1.11 SERVICIOS DE APOYO

OBJETIVO:

Coordinar, supervisar y organizar la realización de las actividades de los servicios de apoyo integral de nutrición, dietología y trabajo social mediante la aplicación de procesos y procedimientos específicos que garantice la calidad de atención otorgada en el Hospital.

1.1.11.1 NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

OBJETIVO:

Planear y coordinar las actividades orientadas a la promoción, diagnóstico y recuperación del paciente, con orientación a la valoración, tratamiento y seguimiento nutricional; así operar mediante las normas, técnicas en materia de manejo de alimentos que apoye el manejo clínico del paciente para su pronta recuperación.

1.1.11.2 TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO:

Realizar y coordinar las actividades técnico-asistenciales, las administrativas mediante los procedimientos y programas de enlace entre el paciente y el equipo de salud.

1.2 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO:

Planear, dirigir, organizar, coordinar y evaluar los programas, objetivos y el presupuesto del Hospital, vigilando que se propicie el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros para el eficiente y eficaz logro de las metas y objetivos planeados.

1.2.1 RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO:

Coordinar, organizar y vigilar la administración de los recursos humanos, aplicando procedimientos y controles para: movimientos de personal, pagos, seguridad e higiene, sanciones y estímulos al personal, capacitación y desarrollo del personal ejecutándolas de forma oportuna y en apego a las leyes y normas aplicables en favor de las metas y objetivos del Hospital.

1.2.2 RECURSOS FINANCIEROS

OBJETIVO:

Administrar los recursos financieros mediante los métodos y procedimientos que le permitan dirigir y controlar las principales tareas encomendadas, vigilando que el ejercicio de los ingresos federales, estatales, autogenerados y de terceros se realice atendiendo a las políticas y normas vigentes, propiciando que su manejo se efectúe con honestidad, eficiencia y transparencia.

1.2.3 RECURSOS MATERIALES

OBJETIVO:

Planear, gestionar, coordinar y verificar la administración de los bienes e insumos asegurando el abasto de materiales y el suministro de óptimo en los servicios del Hospital para garantizar su debido uso, protección, distribución y registro en el proceso de adjudicación; y que permita obtener las condiciones más adecuadas en costo, oportunidad y calidad, vigilando que estas se realicen acorde al presupuesto autorizado y de conformidad con la normatividad vigente.

1.2.3.1 ALMACÉN

OBJETIVO:

Vigilar, supervisar y coordinar acciones para lograr una adecuada organización que garantice la funcionalidad del área. Manteniendo la existencia de medicamentos en niveles óptimos para contribuir en el tratamiento de los pacientes mediante el surtido oportuno de las requisiciones que requieren los servicios por parte del hospital.

1.2.4 SERVICIOS GENERALES

OBJETIVO:

Coordinar y proporcionar servicios que procuren la buena conservación, funcionamiento y operación de las instalaciones y equipos con los que cuenta el Hospital, supervisando que la prestación de los servicios subrogados se otorguen en la cantidad, calidad, oportunidad, frecuencia y además de cumplir con los alcances estipulados en los contratos celebrados con particulares. Además de mantener el adecuado y oportuno suministro de energéticos, combustibles e insumos necesarios para la correcta operación del hospital.

1.2.5 MANTENIMIENTO

OBJETIVO:

Contribuir en el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos, mobiliarios, instalaciones e inmuebles patrimonio del Hospital en condiciones de operación continua, confiable y segura para la oportuna prestación de los servicios de salud en la unidad.

1.2.6 INFORMÁTICA

OBJETIVO:

Proporcionar, coordinar soporte integral a las áreas del hospital a través de la administración y mantenimiento óptimo de los sistemas informáticos y de comunicación, así como planear, programar y supervisar el aprovechamiento de equipos e insumos y otorgar el mantenimiento y servicio del hardware y software instalados.

CAPITULO III

3 EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL HOSPITAL GENERAL DE LA SECRETARIA DE SALUD DE PLAYA DEL CARMEN Y LA VINCULACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO CON LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES.

3.1 Campo laboral del egresado y desarrollo en el sector Público en Actividades de desarrollo Social.

El egresado de la licenciatura en Sistemas Comerciales tiene un campo muy extenso de trabajo, ya que gracias a la versatilidad que maneja la propia carrera y la oportunidad de especializarse basándose en todos los conocimientos que esta aporta, se puede integrar al área en la que se sienta con mayor capacidad y que cumpla con sus expectativas, pueden ser desde el sector público, en el sector privado o tomar la iniciativa de arrancar por si mismo una empresa, así como también puede dedicarse a actividades de investigación y docencia. Las opciones están presentes y las herramientas son brindadas en la carrera con una amplia gamas de posibilidades.

Gracias a los valores y actitudes inculcadas en la carrera a lo largo del proceso de formación, la responsabilidad de trabajar para el sector público del Estado ha sido afrontada con todas las herramientas adquiridas en el proceso de formación y han sido de máxima utilidad para desempeñar y desarrollar con éxito todas las tareas asignadas en mis actividades laborales. El enfoque de desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad son puntos primordiales en la carrera, como la versatilidad y el enfoque administrativo que maneja sumándole también las disciplinas enfocadas en el ramo empresarial y comercial, logran como resultado una excelente sinergia que maximiza cada uno de los elementos de tal manera que brinda un amplio panorama y visión para ejercer en cualquier sector. Desde un inicio me di cuenta que la carrera tenía todas estas ventajas y que era la opción correcta para un desarrollo profesional.

Al inicio de mi experiencia laboral en la Secretaria de Salud del Estado de Quintana Roo la atención que se le brindaba a la ciudadanía era de una infraestructura de primer nivel y en un edificio integral es ahí donde todos los trabajadores de la dependencia realizábamos nuestras labores. Con la apertura del Hospital General de SESA de segundo nivel de Playa del Carmen en junio de 2011 se requirió reasignar funciones, abrir nuevos departamentos, contratación de personal elaboración de métodos y procedimientos, con el fin de eficientar los servicios y soportar toda la estructura y organización de una institución pública de este nivel.

Es en esa transición en la que se requiere mayor entrega de los integrantes de la institución y en la que personalmente adquiero mayores responsabilidades laborales y de desarrollo profesional dentro del área del Departamento de registros hospitalarios , con el puesto de encargado del Departamento y que he desempeñado hasta la fecha para con esto llevar a cabo el correcto y eficaz funcionamiento de las áreas a coordinar y para lograrlo se trabajó en la mejora de los procedimientos utilizados al igual que la creación e implementación de estos que hagan más eficaz el funcionamiento de cada una de las áreas y direcciones.

El Departamento de Registros Hospitalarios es uno de los más importantes de la institución ya que todas las áreas están ligadas entre si y de este parten elementos importantes para que todo funcione de manera integral.

Para comprender el Departamento de Registros Hospitalarios primero hay que conocer y entender que está compuesto por varios departamentos que de el dependen como Admisión Hospitalaria (Programados, Urgencias Generales y Ginecológicas), Archivo Clínico y Estadísticas.

Los Registros Hospitalarios están integrados en las estadísticas vitales recolectadas en la Secretaría de Salud, éstos recaban las afecciones, servicios y procedimientos médicos realizados a pacientes cuya atención se llevó a cabo dentro de las unidades hospitalarias.⁹

Desde 1998 la Secretaria de Salud se ha preocupado por consolidar por registro, los servicios prestados, generando una herramienta de fácil acceso que permita capturar la información en forma sistemática.

El Sistema de Información en Salud en su conjunto, se ajusta a la constante dinámica de cambio, actualizando cada dos años sus procesos, siendo esta, una gran oportunidad de mejoramiento en la calidad de la recolección de la información, la cual se transforma en una mejor generación de estadísticas vitales.

3.1.2 Facultades primordiales de Los Registros Hospitalarios

Una de las funciones primordiales de toda institución pública de salud es lograr cubrir las necesidades de los derechohabientes que acudan por atención médica y mejora en su calidad de vida, brindando una atención de calidad y calidez al paciente que acude a consulta externa del Hospital General de Playa del Carmen. Para lograrlo lo primero es dar la correcta orientación y canalizar a los usuarios al área idónea que satisfaga su necesidad específica así como aportar todos los elementos que hagan que la atención al paciente sea llevada con calidad, eficiencia y efectividad.

La importancia del área de Registros Hospitalarios es el conocer y aplicar los lineamientos establecidos, se contribuye al cumplimiento de las funciones encomendadas, además de ser guía tanto para el personal de todas las áreas ya sean de nuevo ingreso o que se encuentren en servicio.

⁹ Manual del Sistema Automatizado de Egresos Hospitalarios. SEESA. Dgis 2010

Acciones Fundamentales a realizar en las áreas a cargo de Registros Hospitalarios

Los siguientes procedimientos son clave para el correcto y eficaz funcionamiento diario del departamento y de todas las áreas ya que están directamente relacionados y dependen de este para iniciar y concluir cada tarea a realizar.

1.- Determinar el alcance de los servicios a los que se debe dirigir al paciente según su situación.

A nivel interno el procedimiento aplica al personal administrativo del área de archivo clínico, cajero, personal de enfermería (consulta externa), médico especialista (consulta externa), personal administrativo de admisión hospitalaria, admisión urgencias, admisión ginecológica y personal de enfermería (urgencias), personal médico

(consulta y urgencias), personal de trabajo social, personal de laboratorio, personal de imagenología, personal de enfermería del área de hospitalización, personal médico área de hospitalización, así, como al jefe de diagnóstico y tratamiento. y otras áreas relacionadas con el servicio.

2.- Identificar y verificar la información del paciente para contar con registros certeros.

Es responsabilidad del Jefe de Archivo Clínico, verificar que se lleven a cabo todos los registros correspondientes a la atención del paciente y que estos registros se encuentren en el expediente clínico de cada paciente atendido por Admisión Hospitalaria. Y difundir cualquier comunicación a las áreas involucradas que generen registros para el expediente del paciente

3.- Recopilar información específica y determinada que servirá para el manejo de datos.

El Personal Administrativo (Admisión Urgencias) es el responsable de pedir todos los datos al paciente o al familiar del paciente, para registrarlos en su bitácora, en el formato de registro, anotando la hora de recepción del paciente. También es responsable de que el personal médico (enfermera de urgencias) le firme el formato de registro anotando la hora de recepción del registro

4.- Procurar que la atención se lleve a cabo lo más rápido posible.

El Personal Administrativo (Admisión Urgencias) es el responsable de verificar que el paciente que acuda al área de consulta Urgencias, sea atendido lo más pronto posible por el personal médico a cargo y que se lleve a cabo este procedimiento

5.- Manejar la documentación recabada por las diferentes áreas.

El Personal Administrativo (Archivo clínico), es el responsable de entregar al Doctor de Consulta externa el Expediente Clínico del paciente en caso de haberlo y si no lo hay pedirle al Doctor que elabore una Nota Medica para la elaboración de uno.

Así como de también Custodiar y conservar los expedientes clínicos seguros y en buen estado en el archivo clínico (comprobando carpetas deterioradas, ordenando expedientes clínicos mal archivados, etc.)

6.-interactuar de manera oportuna y eficaz con las áreas directamente relacionadas

En el caso de manejo de expedientes el personal de enfermería deberá acudir al área de archivo clínico por los expedientes de los diferentes servicios de los pacientes citados en ese momento. También enfermería solicitara expedientes de los pacientes que hayan ingresado a cualquiera de las dos áreas de urgencias y que el médico tratante haya determinado su internamiento.

El personal de enfermería tiene la obligación de checar que el paciente haya pasado a caja con su recibo, tomarle sus signos y pasarlo al consultorio al servicio que el paciente solicita.

7.-Manejar censo de pacientes dados de alta para contar con información exacta y precisa.

El Personal de Admisión Hospitalaria verificara que el paciente antes de egresar del Hospital General Playa del Carmen presente su recibo de Pago correspondiente por los servicios recibidos en el Hospital.

8.- Seguir y supervisar que se cumplan los procedimientos establecidos.

Todo personal involucrado en la atención del paciente en el área de consulta externa, deberá, apegarse a las Normas Regulatorias, así como, al procedimiento establecido por el Hospital General Playa del Carmen.

9.- Recepcionar a los pacientes que ingresen por cualquiera de las áreas de Admisión Hospitalaria (programados, Urgencias Generales y Urgencias Ginecológicas)

Se debe recibir a los pacientes que necesitan atención médica y de enfermería por 24 horas o más, en régimen de internación.

Así como Atender en forma oportuna la solicitud del Servicio de Urgencias.

Al igual que supervisar la solicitud de ingreso, formula las hojas de ingreso hospitalario y asignar cama en el piso correspondiente

10.-Manejar la información concreta y especifica que compete solamente al área de Admisión Hospitalaria para interés de los familiares de pacientes.

El personal a cargo del servicio debe Informar en forma clara a los pacientes y sus acompañantes sobre los mecanismos de internación, las visitas y la solicitud de

información, y encauzarlos al área de Trabajo Social, para la realización de los trámites correspondientes según sea el caso.

11.- Integrar y sistematizar la información generada por todas las áreas.

Para dar cumplimiento a los programas a nivel institucional es necesario que se integren, sistematicen, administren y suministren toda la información estadística que generan las áreas médico-administrativas, a partir del proceso de control, seguimiento y validación de los indicadores establecidos.

Estas funciones son llevadas como parte primordial del departamento de Estadísticas.

12.- Manejar la documentación que necesita cada una de las áreas.

Para un mejor manejo de la información y de manera sencilla ya sea para el personal o para la realización de las labores se debe sistematizar en coordinación con la Jefatura de Enseñanza e Investigación, de manera periódica la capacitación del personal, en el llenado de los formatos.

Así como coordinar la impresión y la distribución oportuna de los formatos de registros.

13.-Vigilar y coordinar los diferentes servicios relacionados directamente.

Parte fundamental del buen desempeño de todas las áreas radica en la supervisión y coordinación con los responsables de los diferentes servicios, que el registro y el flujo de información sea el correcto.

Informar de manera inmediata al coordinador de los Servicios de Apoyo acerca de las desviaciones detectadas en el flujo de información y plantea las soluciones.

14.-Sintetizar la información para lograr una codificación de datos

Se tiene que codificar diariamente con base en la Clasificación Internacional de las Enfermedades y de Procedimientos en Medicina vigente, los motivos de atención, de enfermedad y de muerte, así como de los procedimientos de diagnóstico y de

tratamientos médicos y quirúrgicos, anotados en los formatos de egreso, de los de consulta externa y los de referencia y contrarreferencia.

15.-Depositar la información de todos los procesos Hospitalarios en los diferentes programas y sistemas oficiales.

Se debe llevar a cabo la rendición oportuna de la información en los sistemas oficiales a los diferentes niveles; entiéndase programas de captura de la Secretaria de Salud, reportes para las diferentes áreas y la que requiera la dirección del hospital; así como la indicada para retroalimentar al personal que genera la información. Esta es una de las funciones vitales del área de Estadísticas.

3.2 FUNCIONES COMO ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE REGISTROS HOSPITALARIOS

Dentro del Hospital General SESA de Playa del Carmen mis **funciones como encargado del Departamento de Registros Hospitalarios** se pueden dividir para una mejor especificación, en las tres áreas que le corresponden al departamento que son: **Admisión Hospitalaria, Archivo Clínico y Estadísticas.**

Así como los servicios que dependen de cada una y la relación directa para su funcionamiento.

1.- ADMISIÓN HOSPITALARIA

El área se divide por su origen en 3 tipos: Admisión Hospitalaria, Admisión Urgencias y Admisión Urgencias Ginecología.

La función primordial es la atención de primera mano a los derechohabientes, que va desde guiarlos y orientarlos para llevar a cabo los procedimientos necesarios para su atención. Así como realizar las funciones administrativas que logren procesos eficaces a su cargo.

- Dar atención e información correspondiente del área al paciente o familiares con respeto y de manera cálida, supervisar que todo el personal a cargo realice estas funciones del mismo modo.
- Verifico que se cuente con el personal que cumpla el perfil y las funciones del área. Así como coordinar y validar los procesos de integración de acciones administrativas del personal para contribuir al mejor logro de los objetivos y asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todo el personal que participa en el trabajo.
- Realizo manuales de procedimientos en conjunto con el departamento de enseñanza, sintetizando y recabando la información más importante del material que nos envían a nivel estatal por parte de la Secretaria, siguiendo los lineamientos establecidos.
- Brindo capacitación al personal con apego a los manuales de procedimientos realizados para cada área. Planteando situaciones comunes del servicio y como resolverlas de manera eficaz
- Entrego en el transcurso del día copia del censo vía electrónica a Urgencias Generales y Ginecológicas, para dar información concreta al familiar del paciente ingresado en cualquiera de estas áreas.
- Debo generar en caso de ser necesario los formatos para la realización del censo diario.
- Realizo diagramas de flujo de los censos de las áreas para contar con un registro que sirvan como base de datos.
- Reviso, registro y controlo los certificados de defunción y muerte fetal, así mismo recuperar la copia del área o verificar que sea recuperada por el personal que esté a cargo en ese momento.
- Manejo los folios de la documentación controlada y verifico que sea llenada correctamente por los diferentes turnos.
- Envío al área de estadísticas la información requerida para el ingreso a los diferentes programas.

- Reviso diariamente al comenzar el día los reportes realizados por el personal del turno nocturno así como también la documentación y folios en las bitácoras.
- Intercambio información constantemente con las diferentes áreas que se relacionan directamente, como datos a archivo, estadísticas o admisión, esto para que cuenten con la información actualizada en caso de ser requerida y para la elaboración de documentación a elaborar.
- Verifico que coincidan las altas de Admisión Hospitalaria con los recibos emitidos por el área de finanzas (caja) correspondiente a los servicios recibidos en el Hospital
- Coordinar las suplencias para que ninguna de las áreas se encuentre sin personal.
- Realizo semanalmente reportes con las incidencias ocurridas en todos los turnos.

2.- ARCHIVO CLÍNICO

En esta área lo que se hace es resguardar y facilitar prestamos de expedientes clínicos de los pacientes, así como el rescate de los expedientes de alta de los servicios de urgencias.

- Verifico que se lleven a cabo los registros correspondientes a la atención del paciente y que estos registros se encuentren en el expediente clínico de cada paciente atendido por Admisión Hospitalaria.
- Intercambio información a las áreas involucradas que generan registros para el expediente del paciente.
- Elaboro los manuales de procedimiento correspondientes al área apegado a las normas y procedimientos de la Secretaria de Salud.
- Brindo capacitación de integración de los expedientes determinando lineamientos a seguir por especialidades así como el planteamiento de situaciones a resolver de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- Superviso el manejo y control de citas previo a oficios de suspensión de labores o falta de personal médico.
- Realizo reportes semanales con las incidencias que ocurrieron en todos los turnos.
- Unificar la información si es necesario o requerido, de acuerdo a indicaciones superiores para la igualación de sistemas de operación de los servicios a nivel estatal.
- Notificar y eliminar mediante oficio expedientes duplicados o mal archivados para unificarlo o integrarlo en uno solo.
- Manejo y resguardo la base de datos en orden y superviso que sea llevada de igual manera por todos los turnos involucrados en su operación.
- Proporciono la información requerida y necesaria para las operaciones estadísticas del área.
- Realización de juntas periódicas con el personal de las tres áreas relacionadas y de todos los turnos, esto para plantear situaciones y acontecimientos ocurridos en el proceso laboral, así como información relevante que se tenga que dar a conocer.

3.- ESTADISTICAS

La función es recopilar y procesar toda la información que generan las áreas Medico-Administrativas, a partir del proceso de control, seguimiento y validación de los indicadores establecidos para dar cumplimiento a los programas a nivel institucional.

- Realizo manuales de procedimiento del área en conjunto con el departamento de enseñanza partiendo de la información institucional que se genera para todos los servicios de salud.

- Vigilo en coordinación con los responsables de los diferentes servicios, que el registro y el flujo de información sea el correcto.
- Informo de manera inmediata al coordinador de los servicios de Apoyo acerca de las desviaciones detectadas en el flujo de información y planteo soluciones al respecto.
- Verifico que se cuente siempre con formatos de registro y procurar su oportuna impresión y distribución.
- Llevo a cabo la rendición oportuna de la información en los sistemas oficiales a los diferentes niveles; la que requiera la dirección del Hospital.
- Me coordino con el departamento de Enseñanza e Investigación, para la capacitación del personal, en el llenado de los formatos.

3.2.1 Diagrama de Flujo de Procedimientos

Este esquema facilita la comprensión de los procesos y la regulación que rigen a cada una de las actividades o tareas que se llevan a cabo durante el proceso de Generación y estadísticas en prestación de servicios.



3.3 LA RELACION DIRECTA DEL SERVIDOR PÚBLICO CON LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES

El desarrollo económico social y de cambios permanentes, así como el análisis del entorno, económico y político, su impacto a cada sector de la sociedad en su conjunto, a las empresas, a los gobiernos a cada familia e individuo, son tratados en la carrera de Sistemas Comerciales ya que con la finalidad de crear profesionales que adquieran las capacidades que exige su entorno y una apreciación integral de la problemática del desarrollo social y económico, la carrera brinda todas estas herramientas durante el proceso de enseñanza a través de las materias impartidas.

Desarrollando un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad, contando con la capacidad de autocrítica, pudiendo desempeñarse en forma honesta en base a principios éticos y valores que permiten tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social.

Las materias que me han brindado herramientas efectivas para el desempeño de mis actividades laborales son las siguientes:

ACTIVIDAD	MATERIA	ANALISIS
Elaboración de Manuales de Procedimiento	Escritura y comprensión de textos	Esta materia brinda las herramientas y conocimientos para la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional.
Atención y orientación al público.	Problemas sociales contemporáneos	Ayuda a enfatizar el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra sociedad y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas.
Elaboración de planes de trabajo.	Planeación estratégica	Brinda un panorama general de la planeación definición de la misión, objetivos y metas, así como el diseño de estrategias funcionales.

Manejo de los programas de estadística y de registros hospitalarios	Desarrollo de productos	Esta materia enseña la concepción del sistema de producción al igual que llevar la administración de operaciones productivas, planeación, dirección y control de calidad
Integración de la información en los sistemas estadísticos.	Econometría	Enseña modelos económicos, desarrolla modelos lineales y algebra matricial, un aporte fundamental es entender como funcionan estos procesos.
Coordinación del personal de las diferentes áreas.	Administración de recursos humanos	Brinda las herramientas fundamentales para la orientación, evaluación, adiestramiento y desarrollo del personal.
Determinar parámetros para la integración de los formatos estadísticos.	Investigación de mercados	Enseña los procesos de investigación, tipos de investigación, modelos, fuentes de información, técnicas para obtener la información.
Negociación con derechohabientes y personal	Negociación y mercadeo	Para poder manejar objeciones, negociaciones difíciles, la materia brinda manejo de estos casos y como orientarlos y lograr resultados que beneficien a las partes involucradas.
Presentación de informes o trabajos con fechas establecidas (reportes)	Seminario de investigación.	Presenta los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, procedimientos de trabajo presentación y publicación.
Control administrativo	Procesos administrativos	En toda organización se tiene que contar con controles administrativos que nos lleven a un eficiente manejo de recursos y procesos.
Manejo de obstáculos en las relaciones laborales	Psicología en las relaciones comerciales	He tomado los elementos que enseñan como canales, tipos y reglas para una buena comunicación, motivación y aspectos de la toma de decisiones de cualquier tipo.

Difusión de programas para el público	Mercadotecnia I	Enseña los conceptos fundamentales, la administración de la mercadotecnia, sistemas de información, oportunidades de mercado y promoción, como hacer llegar lo que queremos presentar.
Evaluación e implementación de programas para el equipo de trabajo	Mercadotecnia II	Esta materia me ayudado para implementar estrategias, enfoques dirigidos, conocer fortalezas y debilidades, desarrollo y control de programas, evaluación de los programas y servicios.
Medición de la calidad en los servicios.	Mercadotecnia II	Enseña a evaluar desde programas de mercadotecnia y una parte muy importante la de los servicios, la mercadotecnia NO lucrativa, mercadotecnia negativa e industrial.
Evaluar el control de calidad de los servicios prestados	Desarrollo de productos	Presenta la concepción del sistema de producción y parte importante de la administración de operaciones, productividad y control de calidad.
Desarrollar tareas que hagan más eficientes los procesos administrativos partiendo de las necesidades del publico	Análisis de mercado	Brinda las funciones de investigación, principios, clasificación, análisis estadístico, simulación, estudio y clasificación de los agentes, factores. Medio ambiente. Jurídico, político, social, tecnológico etc.

3.4 ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES CON RESPECTO A LA EXPERIENCIA LABORAL

FORTALEZAS

- 1.-Egresan con los conocimientos generales de cómo administrar una organización y hacerla progresar.
- 2.-Es una carrera muy versátil porque permite desempeñarse y especializarse en el área en la que sea de interés del alumno.
- 3.- Brinda una apreciación integral de la problemática del desarrollo social y Económico.
- 4.- El egresado sale con una visión emprendedora.
- 5.- Desarrolla un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad

OPORTUNIDADES

- 1.-En la iniciativa privada en áreas administrativas, de promoción, de relaciones públicas ya que el perfil del egresado es bastante amplio.
- 2.-En el sector público para llevar la administración y promoción de las diferentes instituciones que existen en el Estado.
- 3.-Desarrollarse en el servicio público ya que se tiene el perfil administrativo y conocimientos socio-económicos.
- 4.- De manera individual como emprendedores, ya que pueden iniciar su propio negocio al contar con las herramientas para llevarlo a cabo.

DEBILIDADES

- 1.-Egresados en áreas similares, aunque es más completo el plan de estudios muchas veces es de mayor confiabilidad para las empresas o gobierno contratar un administrador.
- 2.-Falta complementar la carrera con temas que continúen las materias como mercadotecnia, publicidad y comunicación para lograr una mayor especialización en ese ámbito.
- 3.-Los diferentes sectores productivos deben ampliar los vínculos con la universidad para que el egresado pueda adquirir formación profesional antes de egresar.

AMENAZAS

- 1.-La sociedad aun no conoce el perfil de un Licenciado en Sistemas Comerciales por eso demuestra desconfianza para ofertarle mejores puestos.
- 2.- Falta de impacto en el mercado y representan una amenaza para futuras generaciones que son confundidos con otras carreras.
- 3.-En lugar de reducir la carrera se deben complementar las materias para tener egresados más especializados.

Después de realizar el análisis **FODA** se establece que cada una de las fortalezas deben ser utilizadas y las oportunidades deben ser aprovechadas. En este caso nuestras **FORTALEZAS** son todo con lo que se cuenta de primera mano gracias a la formación adquirida durante la carrera como por ejemplo tomar y aplicar los conocimientos generales administrativos para desarrollarse en cualquier tipo de organización, a la vez aprovechar la versatilidad de la carrera y especializarse en un área que sea de interés para el egresado, punto que en ocasiones es visto como una amenaza por los propios egresados, pero debe tomarse como una ventaja ya que se le puede dar ese valor agregado y enfocarlo a nuestro favor. La visión emprendedora es sin duda una gran fortaleza de la carrera, gracias a ella se hace una diferenciación con respecto a otras, esto hace que se cuente con un ímpetu de destacar y hacer que cada situación sea sobresaliente y favorable para todos.

Por otra parte todas las **OPORTUNIDADES** reflejan que estas pueden ser captadas en diferentes ramas debido a la diversificación que se plantea dentro de la carrera. Esto puede ser dentro del sector público, en el sector privado o bien desarrollarse exitosamente emprendiendo un negocio propio ya que se cuentan con todas las herramientas para lograrlo. Así como ser multidisciplinario y saber aprovechar y manejar cada oportunidad que se presenta a nuestro alrededor.

SOLUCIONES PARA LAS DEBILIDADES Y AMENAZAS

Todas las **DEBILIDADES** deben ser eliminadas y en este análisis encontré que de manera general la de mayor problema es la de falta de identidad de la carrera en el campo laboral y que genera las demás mencionadas en el cuadro anterior.

- Una de las soluciones es que se puedan reforzar las materias que forman la base de la carrera, así como también incluir cursos, seminarios, diplomados y prácticas profesionales durante su estudio, y así podamos especializarnos

- con mayor seguridad en las que consideremos dentro de los sectores productivos, sea el rubro ideal para cada uno, esto facilitará que se amplíen los vínculos con la universidad con mayor confianza por parte de la iniciativa privada o administración pública incluso antes de egresar, fomentando así la experiencia profesional de manera más rápida.
- Destacar la visión emprendedora con la que cuenta el egresado de Sistemas Comerciales, esta característica puede ayudar a impulsar cualquier tipo de organización en la que se labore ya que no solo se cuentan con los conocimientos básicos de otras carreras que hacen que marche el equipo sino que además se cuenta con la visión para hacer crecer nuestro entorno llevándolo a un nivel continuo de desarrollo.

En el caso de las **AMENAZAS** como situaciones negativas, externas al programa o proyecto que pueden atentar contra este, es necesario que llegado el caso, diseñar una estrategia adecuada para poder solucionarlas.

- Destacar la importancia de la Carrera en el impacto económico de los diferentes ámbitos productivos, esto hará que sea reconocida e integrada inmediatamente en la dinámica social. Esta estrategia se puede llevar a cabo interactuando de manera directa en la dinámica socio económica. Por parte de la Universidad crear espacios de difusión que den a conocer la oferta y alcances efectivos de los egresados, que pueden ser seminarios, prácticas profesionales a mediados de la carrera y todas las actividades que lleven a una interacción de sinergia con los sectores en los que se quiere lograr un posicionamiento. Así se lograra una clara identificación de la carrera de Sistemas Comerciales e importancia dentro del desarrollo productivo.
- Logar que tanto los estudiantes y egresados continúen con especializaciones en las ramas a fines a su desarrollo profesional.

- Durante la carrera la posibilidad de elegir materias que complementen los conocimientos adquiridos y brinden además un enfoque directo al sector de interés profesional.
- Brindar por parte de la Universidad actividades y programas de actualización para los egresados que estén interesados en ampliar y adquirir mayores conocimientos para su desarrollo profesional y que ponga a su alcance los esquemas brindados con los que cuentan las recientes generaciones. Todo esto es necesario para adaptarse y lograr una integración de manera rápida y eficiente a los espacios laborales dinámicos y competitivos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este trabajo es una recopilación de información sobre mi actividad profesional, mis conocimientos adquiridos durante el estudio de la carrera de Sistemas Comerciales y como me han ayudado y los he aplicado en el desempeño de mis funciones laborales en estas páginas se incluyen datos importantes sobre mi desarrollo laboral, la realización de este proyecto me intereso principalmente porque considero que puede aportar ideas para el crecimiento de mi entorno laboral y hacer más eficiente el trabajo que desempeño.

La Universidad de Quintana Roo responde a las expectativas de la sociedad logrando formar profesionistas que pueden desempeñarse en diversos ramos de la dinámica social ya que cuenta con una amplia estructura dentro de todas las áreas, esto brinda a los alumnos las herramientas y conocimientos necesarios para competir en el mercado laboral.

La Licenciatura de Sistemas Comerciales tiene la gran ventaja de brindar un amplio panorama en el contexto global de la economía y de los mercados incorporando conocimientos y habilidades multiculturales con profesores de diversas regiones y entornos políticos, sociales y económicos.

Me han aportado una gran oportunidad como egresado los conocimientos, competencias adquiridas y la visión brindada han sido de gran utilidad para mi desarrollo tanto personal como profesional lo cual ha ayudado sin duda para el desempeño de mis funciones. El enfoque de desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad son puntos primordiales en la carrera de Sistemas Comerciales, la versatilidad y enfoque administrativo que manejan, logran como resultado un amplio panorama y visión para ejercer en cualquier sector. Desde un inicio me di cuenta que la carrera tenía todas estas ventajas y que era la opción correcta para un desarrollo profesional.

Los Servicios Estatales de Salud, tienen como propósito el vigilar y atender la salud de la población del Estado de Quintana Roo, a través de políticas públicas que fomenten el auto cuidado de la salud, garantizando servicios de salud de atención médica con calidad, universalidad y oportunidad que se refleje en prácticas y estilos de vida saludable. Teniendo la encomienda de ser un Sistema Estatal de Salud que provea de atención oportuna y accesible a toda la población, brindando servicios de calidad que mejoren el nivel de vida de los ciudadanos quintanarroenses.

Los valores, la ética, la actitud, además del conocimiento y habilidades deben formar parte de la carta de presentación de todo profesionista y la universidad de Quintana Roo ha logrado transmitirlo a las generaciones de egresados, a través del personal docente y administrativo.

RECOMENDACIONES

Gracias a la realización de este trabajo monográfico de recopilación de experiencia profesional me ha servido para ampliar mi visión y comprender de una mejor manera lo que el egresado de la Licenciatura de Sistemas Comerciales tiene que afrontar y necesita para adentrarse a la dinámica laboral y el camino a emprender de su propio desarrollo profesional. Es por eso que quiero presentar a través de estas últimas líneas algunas recomendaciones que considero pueden llegar ser útiles para mejorar la experiencia universitaria y facilitar a los egresados la inserción al competitivo mercado laboral así como también para los responsables de llevar el rumbo de la Licenciatura consideren para destacar y fortalecer aun más la Carrera de Sistemas Comerciales, que al final beneficia a todos los que integran y participan en la dinámica de la Universidad de Quintana Roo.

La creación, diseño e implementación de cursos, programas y dinámicas de interacción y difusión por parte de la Universidad que permitan desarrollar la identidad y compromiso con la institución, al igual que la participación activa de estudiantes, egresados, docentes y administrativos en las actividades realizadas.

La interacción por parte de los alumnos en la dinámica profesional puede iniciarse de una manera más rápida y eficaz, realizando las prácticas profesionales a partir del tercer año de cursar la carrera, así se lograría reforzar y ampliar los conocimientos de los alumnos al interactuar en un entorno práctico y efectivo y a la vez otorgar experiencia profesional para los estudiantes, generando beneficios para todos los involucrados en el proceso, como pueden ser:

- A la universidad esto le otorgaría prestigio y confianza por parte de la sociedad y los generadores del desarrollo social y económico, ya que ayudaría a demostrar que los alumnos egresan mucho más preparados y con las herramientas para adentrarse al campo laboral.
- Para las empresas, instituciones y generadores de empleos esto simbolizaría mayor garantía en la contratación de egresados de Sistemas Comerciales ya que alejaría falsas creencias con respecto a un recién egresado y aportaría la confianza para integrarlos a sus equipos laborales tomando en cuenta que sería personal capaz, con propuestas de solución y desarrollo que redundaría en productividad y rentabilidad.
- La dinámica entre los docentes y alumnos tendría mayor área de interacción ya que sería sobre la aplicación en casos reales, así como enriquecimiento de las dinámicas en clase, aporte de una mayor visión e intercambio de ideas.

Todo esto para generar en los egresados mayores y mejores oportunidades en la obtención de empleo y un sano desarrollo profesional.

En el mismo sentido para mi área de trabajo quiero puntualizar algunas recomendaciones que espero puedan resultar efectivas y pertinentes para la mejora en la dinámica laboral y claro esta se refleje en lo más importante que es la prestación de servicios de calidad a los usuarios del Hospital General de Playa del Carmen de la Secretaria de Salud.

Una cultura de capacitación constante para el personal administrativo, ya que en la mayoría de las ocasiones se brindan estas prácticas considerando solo al personal relacionado en el ramo médico. Se debe tomar en cuenta al personal de nuevo ingreso mas allá de la preparación introductoria pero sin dejar de lado la actualización para todo el personal involucrado en la prestación de servicios y en el manejo de información. Esto se puede lograr a través del departamento de enseñanza e Investigación abriendo y gestionando más canales enfocados para cada segmento de la plantilla laboral.

- Los beneficios se reflejaran en mayor identificación y entrega de los trabajadores con la institución. Generando sentimientos de seguridad y realización en su desempeño.
- Mayor capacidad para desarrollar las actividades que se tengan a su cargo.
- Mayor acción de respuesta a las inquietudes y necesidades de los usuarios de los servicios prestados por la institución.
- Desempeño y eficacia general para los diferentes departamentos que interactúan en los procesos de trabajo.

Es importante que se cuente con un departamento encargado de Análisis de Calidad esto ayudaría a conocer de primera mano y de manera interna los alcances y logros así como también amenazas y debilidades que se tengan que combatir y vigilar puntos importantes en el desarrollo de la Institución.

- Cobertura: Unidades medicas, datos a reportar.
- Consistencia

- Oportunidades
- Difusión de información
- Retroalimentación a las áreas generadoras.
- Velar por la congruencia e integridad del sistema de prestación de servicios.
- Construcción de indicadores e informes ejecutivos.
- Difusión y actualización dinámica de la información.

La asesoría a distancia debe ser planeada como continua, en la operación los usuarios dan solución a una serie de situaciones que, en ocasiones, requieren de asistencia. Esta asistencia deberá estar prevista para que independientemente del nivel en donde se genera la respuesta sea homogénea. Estos esquemas facilitarían la comprensión de los procesos y regularían las actividades o tareas que se llevan a cabo durante el proceso de generación de estadísticas en prestación de servicios.

Lograr una difusión interna como proceso continuo, esto para reflejar a todos los involucrados en los procesos. Premiar con exposiciones graficas los buenos desempeños y resolver internamente las conductas negativas mientras la situación lo permita.

- La difusión electrónica permite reducir costos y penetración a mayor cantidad de usuarios. En otros casos elaboración de resúmenes impresos trimestrales o semestrales que lleguen a toda la organización.
- Identificar rubros de información que sean objetos de difusión como: datos de servicios, elementos de calidad de los datos, rubros importantes dentro del proceso de tomas de decisiones.

Otro punto que considero importante y en el que se debe poner énfasis es en la integración de más personal administrativo, partiendo de los departamentos con los que cuenta actualmente la institución se debe hacer un análisis e integrar más personal que cubra las necesidades de cada departamento para así evitar que se generen vacíos en el desarrollo del mismo y duplicidad de funciones que al final generan entorpecimiento o falta de vigilancia en tareas específicas. Esto para lograr que todos y cada uno de los turnos cuente con la plantilla necesaria en cada una de las áreas para realizar las tareas de manera concreta y eficaz.

Todo lo anterior tiene la finalidad de aportar ideas que puedan crear una mejora en la dinámica laboral y como consecuencia un resultado favorable en la prestación de servicios para los usuarios del Hospital General de Playa de Carmen de SESA.

Para los estudiantes Universitarios que se encuentran en el momento de tomar decisiones importantes, de planear tanto su vida profesional como personal deben aprovechar cada oportunidad que se les presente así mismo salir en busca de ellas y generarlas, así estén estudiando, en la etapa final de la carrera, preparándose para la titulación o trabajando, ya que cada etapa nos brinda momentos que generan y forman nuestro mañana pero es ahora cuando debemos aprender, conocer, experimentar y exigir. Estando en el lugar que estén y sin importar lo que estén haciendo pero dando y haciendo lo mejor de ustedes. Sintiéndose orgullosos de la Universidad que los formo y luchando por lo que quieren y sueñan.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.-**Baena Paz Guillermina.
Instrumentos de Investigación. Tesis Profesionales y Trabajos Académicos.
Editorial. Mac. Graw Hill, 2000
- 2.-**Comité de Información. Dirección General de Tecnologías de la información. Centro de Documentación Institucional.
Manual para la Operación de Archivos Administrativos.
México, 2004.
- 3.-**Crosby Philip B.
Calidad sin Lágrimas, El Arte de Administrar sin Problemas.
Editorial CECSA, 1991.
- 4.-**Crosby Philip B.
Hablemos de Calidad,
Editorial. Mac. Graw Hill, 1990.
- 5.-**Crosby Philip B.
La Calidad no Cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad.
Editorial. Mac. Graw Hill, 1991.
- 6.-**Deming W. Edwards
Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la Crisis.
Madrid, Editorial Díaz de Santos, S.A., 1986.
- 7.-**Dirección General de Estudios Administrativos, El Reglamento Interior y El Manual de Organización,
México.
Secretaría de la Presidencia, 1977.
- 8.-**Duhalt Krauss Miguel.
Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas.
México, UNAM, 1987
- 9.-**Franklin Benjamín y Guillermo Gómez Ceja.
Organización y Métodos. Un enfoque competitivo.
Editorial McGraw-Hill. México .2004
- 10.-** Giltow, Howards S. Y Giltow, Shelly J.
Cómo Mejorar la Calidad y productividad con el Método Deming. Una Guía Práctica para Mejorar su Posición Competitiva.
Editorial Norma, 1990

- 11.-Gómez Ceja Guillermo.**
Planeación y Organización de una Empresa, Guía Técnica para Planear y Estructurar un Negocio.
México, EDICOL, 1984.
- 12.- Harrington, H. James.**
Cómo Incrementar la Calidad, Productividad en su Empresa.
Editorial. Mac. Graw
Editorial McGraw-Hill. México 1988
- 13.-Kramis Joubanc, José Luis.**
Sistemas y Procedimientos Administrativos.
Editorial Norma, 1985.
- 14.-Lázaro, Víctor.**
Sistemas y Procedimientos. Un Manual para los Negocios y la Industria.
México, Editorial Diana S.A., Primera Edición, 1990.
- 15.-Oma Elizabeth y Stevens Graham**
Como usar la información en trabajos de investigación
Gedisa, Barcelona 2000
- 16.- Quiroga Leos, Gustavo.**
Organización y Métodos en la Administración Pública.
México, Ed. Trillas, S.A. Segunda Edición, 1994.
- 17.-Rodríguez Valencia Joaquín.**
Como elaborar Manuales Administrativos.
Editorial ECASA. Tercera Edición. México. 2002
- 18.-Rodríguez Valencia, Joaquín.**
Cómo elaborar y Usar los Manuales Administrativos.
México, ECASA, Primera Edición, 1989
- 19.-Rodríguez Valencia, Joaquín.**
Estudios de Sistemas y Procedimientos Administrativos.
México, ECASA, Primera Edición, 1990.
- 20.- Secretaria de Salud. Dirección General de Información en Salud.**
Manual del Sistema Automatizado de Egresos Hospitalarios. 2010
- 21.-Secretaría de Administración. Dirección General de Organización y Estudios Administrativos.**
Guía Técnica para la Elaboración de Organigramas.
México 1998
- 22.- Secretaría de Administración .Dirección General de Organización.**

Metodología para la Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos.
México. 2010

23.- Secretaría de Salud. Oficialía Mayor. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto Lineamientos Generales Administrativos para la Presentación de propuestas de Modificación Estructural. México, 1999.

24.- Secretaría de Salud. Servicios Estatales de Salud del Estado de Quintana Roo
Manual de Organización Hospital General Playa del Carmen. 2012

25.- Secretaría de Salud. Subsecretaría de Administración y Finanzas Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto Dirección de Diseño y Desarrollo Organizacional.
Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud. 2004

26.- Secretaría de Salud. Subsecretaria de Calidad y atención Médica especializada.
Guía técnica para elaborar Manuales de Organización Hospitalaria.2011

27.- Trout Jack y Rivkin Steve
Diferenciarse o morir: Como sobrevivir en un entorno Competitivo de alto riesgo
Editorial. Mac. Graw Hill, México 2002.

28.-Universidad de Quintan Roo
Plan de estudios Sistemas Comerciales. 2008

29.-Walter Melissa.
Como escribir Trabajos de Investigación.
Gedisa, Barcelona 2000

30.- www.dgis.salud.gob.mx

31.- www.salud.qroo.gob.mx

32.- www.salud.gob.mx

33.- www.uqroo.mx

34.- www.dscea.uqroo