



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**Experiencia Profesional en el Centro de
Atención a Víctimas del Sistema DIF Quintana
Roo.**

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para Obtener el Grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Nínive Díaz Sala

SUPERVISORES

M.C. Edgar Sansores Guerrero
M.C. Juana Edith Navarrete Marneou
M.C. José Luis Granados Sánchez

Chetumal, Quintana Roo febrero 2014.



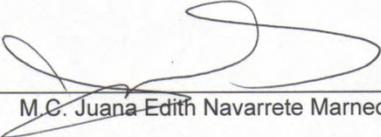
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Trabajo Monográfico de Experiencia Laboral elaborado bajo la supervisión del Comité de Asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

DIRECTOR: 
M.C. Edgar Sansores Guerrero

ASESOR: 
M.C. Juana Edith Navarrete Marneou

ASESOR: 
M.C. José Luis Granados Sánchez

Chetumal, Quintana Roo, febrero 2014.



INDICE

CAPITULO 1: LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Características de la Institución
- 1.3 Modelo de Educación Superior
- 1.4 Misión y Visión
- 1.5 Valores de la universidad
- 1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo
- 1.7 Principales Elementos
 - 1.7.1 Escudo
 - 1.7.2 Lema
 - 1.7.3 Bibliotecas
 - 1.7.4 Departamento de Cómputo y Telemática
 - 1.7.5 Principales Laboratorios
 - 1.7.6 Principales Programas Culturales
 - 1.7.7 Proyecto de Vinculación
 - 1.7.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

CAPITULO 2: LA LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES: PERFIL Y OBJETIVOS.

- 2 Introducción
 - 2.1 Justificación de la Licenciatura
 - 2.2 Objetivo Curricular
 - 2.3 Perfil del Aspirante
 - 2.4 Perfil del Egresado
 - 2.5 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas
 - 2.6 Actividad Profesional
 - 2.7 Campo Profesional
 - 2.8 Organización de la Licenciatura
 - 2.9 Organización de la Carrera
 - 2.9.1 Mapa Curricular
 - 2.9.2 Requisitos de Titulación
 - 2.9.3 Modalidades de Titulación
 - 2.10 Egresados
 - 2.11 Descripción de las Asignaturas

CAPITULO 3.- CENTRO DE ATENCIÓN A VICTIMAS DEL DIF DE QUINTANA ROO.

- 3.1 Antecedentes Sistema DIF
- 3.2 Misión
- 3.3 Visión
- 3.4 Objetivos Básicos
- 3.5 Antecedentes
- 3.6 Centro de Atención a Víctimas

3.7 Antecedentes

3.8 Marco jurídico

3.9 Objetivo general.

3.10 Atribuciones

3.11 Estructura Organizacional.

3.12 Trabajador Social

3.12.1 Perfil del Puesto

3.12.3 Funciones

3.13 Diagrama de Flujo

3.13 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el Área Laboral

3.14 Análisis sobre la Importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo

3.15 Análisis FODA

3.16 Experiencia Profesional Personal

CONCLUSIONES.

RECOMENDACIONES.

CAPITULO 1

La Universidad de Quintana Roo

1.1 Antecedentes

Quintana Roo es la entidad federativa más joven del país, con un impresionante ritmo de crecimiento en su economía, su población, y con una privilegiada ubicación geográfica que lo sitúa hoy como la puerta de México hacia el Caribe y Centroamérica. Esta región es heredera del legado histórico y cultural de los mayas, al tiempo que se ha convertido en una provincia cosmopolita con fuerte proyección internacional. En este contexto, ha surgido la Universidad de Quintana Roo como la opción de excelencia en la formación de recursos humanos profesionales necesarios para impulsar un desarrollo con equidad social y con responsabilidad en el manejo de los recursos naturales.¹

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

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

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución

¹ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.²

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

La Universidad de Quintana Roo es una Institución que por su situación geográfica, puede ofrecer alternativas de educación superior para los países Centroamericanos y del Caribe, y es por esa característica en la que se ha inspirado en sus planes de estudio y oferta académica.

En 1998 la Universidad expande sus servicios universitarios hacia otras regiones del estado, creando la Unidad Cozumel, la cual abrió formalmente sus actividades el 28 de agosto de ese año, a pesar de su corta existencia, la UQROO ha concretado significativos avances en materia de docencia, investigación extensión y vinculación con su entorno.

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

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

² Gaceta Uqroo No. 41, publicada en el mes de agosto 2007

1.2 Características de la Institución

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

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

b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.

c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.

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

1.3 Modelo de Educación Superior

El modelo educativo se plasmó hace 15 años en el Decreto de Creación de la Universidad.

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

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

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

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

- Investigación Educativa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Al menos el 50% de los profesores investigadores de carrera tienen el perfil deseable, con capacidad pedagógica para crear situaciones que propician y estimulan el aprendizaje, exhiben comportamientos ejemplares, éticos y morales en su desempeño y están inmersos en un proceso de actualización y mejora continua.

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

1.4 Misión y Visión

La misión esencial de la Universidad de Quintana Roo es: contribuir al desarrollo social, económico, cultural y profesional de la entidad; haciendo una decisiva aportación a la reflexión crítica colectiva, dentro de una

permanente búsqueda de la excelencia académica y una vigorosa vinculación con la sociedad.

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

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

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

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

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

1.5 Valores de la universidad

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

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

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

1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere en Estado de Quintana Roo, la región y el

país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

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

1.7 Principales Elementos

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

- a) Orientada hacia una vigorosa vinculación con la sociedad, que se manifieste, tanto en su normatividad y estructura, como en sus funciones y quehacer institucional;

b) Con una misión social de carácter regional, que paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe;

c) Empeñada en el mejoramiento continuo y en la planeación y evaluación sistemáticas, en tanto que son procesos vitales para su superación institucional y para lograr una mayor, mejor y más adecuada respuesta social y por el avance del conocimiento, de la cultura y de las artes;

1.7.1 Escudo



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 punta del escudo, se encuentran representados los corales y, sobre éstos, 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 éste un núcleo, representando los avances científicos y tecnológicos universales.

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

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”

1.7.2 Lema

“Fructificar la razón:
trascender nuestra cultura”

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

1.7.3 Bibliotecas

Las universidades, a través del tiempo, han desempeñado un papel medular en la generación y transmisión del conocimiento.

En la actualidad se ha diversificado, por un lado, la capacidad para generar nuevos conocimientos y, por otro, se ha multiplicado de manera vertiginosa, las opciones para recuperar, transmitir, difundir y apropiarse de información.

En este contexto, una de las columnas que sostiene el desempeño académico universitario y que a la vez permite la continuidad en la formación profesional de estudiantes en cada una de las áreas del conocimiento humano, lo constituye la biblioteca.

La biblioteca se erige así como un fuerte pilar que apoya las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad, y para ello, se aboca a seleccionar, adquirir, organizar, conservar y disponer con calidad y eficiencia a la comunidad universitaria que sirve, los múltiples y variados servicios de información.

La convicción del rol tan importante que juega la biblioteca en el desempeño de la función académica conduce a una búsqueda permanente de brindar la máxima satisfacción a las necesidades informativas del usuario a través de recursos pertinentes y relevantes y excelente calidad humana en los servicios.

a) MISION

Contribuir a la formación integral de profesionistas competitivos y al proceso de generación de nuevo conocimiento, proporcionando oportunamente recursos y servicios informativos de alta calidad.

b) VISION

Ser el máximo entorno favorable para el aprendizaje y la generación de nuevo conocimiento que satisfaga las necesidades de información y del conocimiento entre la comunidad universitaria.

c) VALORES COMPARTIDOS

- Servicios de información basados en la innovación
- Trabajo en equipo con actitud de servicio
- Elevar la cultura de gestión de la información
- Nunca estar satisfechos, Ser siempre mejores

d) META

Lograr un mejor servicio al usuario a través de espacios óptimos, colecciones amplias y disponibles, trámites mínimos y, de manera muy especial, atención personalizada de alta calidad.

e) SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Préstamo en sala

Este servicio le permite utilizar los materiales bibliográficos en forma directa e inmediata dentro de los espacios de la biblioteca.

Préstamo a domicilio

Mediante el cual puede disponer, simultáneamente, de cinco libros para ser utilizados fuera de la biblioteca por un periodo de hasta cinco días.

Préstamo interbibliotecario

A través de este servicio puede tener a su alcance, previa solicitud al módulo de Circulación y Préstamo, materiales de otras bibliotecas con las que se

tengan convenio. Este servicio sólo se otorga a los miembros de la comunidad universitaria.

Orientación y consulta

El personal de la biblioteca esta capacitado para orientar acerca de la organización y servicios que se ofrecen en la biblioteca, el acceso a la información mediante el uso del catálogo en línea, o en su caso llevar a cabo una visita guiada.

Investigación documental

Servicios en línea y locales de bases de datos, referencias bibliográficas, textos completos de revistas, libros, tesis, etc

Cubículos

Para el estudio e investigación en equipo se tiene acondicionado un número determinado de cubículos, el préstamo de estos requiere de un registro previo en el módulo de consulta.

Aulas Informáticas

La biblioteca universitaria dispone de dos aulas informáticas con veinte computadoras cada una, además cuenta con una sala de consulta electrónica con equipo multimedia, todas equipadas con procesadores de texto y conectadas a la red mundial de información, a través de éstas se puede acceder a bases de datos locales y remotas, enviar mensajes por correo electrónico, realizar trabajos académicos e imprimir los documentos.

Formación de usuarios de información

Con el propósito de aprovechar, de manera eficiente, el potencial de información y conocimiento contenidos en los diferentes recursos

informativos que posee la biblioteca de la UQROO y desarrollar una cultura de la información entre los usuarios de la misma, se tiene el programa "Formación de usuarios", el cual comprende los cursos y talleres sobre el uso y manejo de la información.

Bases de datos disponibles

El sistema bibliotecario de la institución dispone para el apoyo de la oferta educativa para los niveles de pregrado y postgrado, un paquete de bases de datos, estos son:

- Biblioteca virtual que ofrece el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 al conformarse el consorcio de bibliotecas universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000
- OCLC , FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.
- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.

- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.

f) COLECCIONES

Colección General. Está integrada por más de 30,479 volúmenes, fundamentalmente, desarrollada para apoyar el aprendizaje relacionado con los programas de docencia e investigación de la propia institución

Hemeroteca. Esta sección se conforma por 191 títulos de revistas científicas, técnicas y generales vigentes por suscripción; además ocho periódicos, dos locales, cuatro regionales y tres nacionales.

Mapoteca. Está conformada por más de 502 cartografías, la mayoría corresponden a la Península de Yucatán y son editadas por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

Videoteca. Se conforma por más de 440 videocintas de diversa temática, existe un catálogo que proporciona información de cada uno de los títulos de los videos disponibles para su consulta en dicha sección.

Base de datos en disco compacto. Estas son una fuente más de información que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, la información contenida en estas bases de datos son bibliográficas, estadísticas y de texto completo.

1.7.4 Departamento de Cómputo y Telemática

El modelo educativo de la universidad impulsa fuertemente el uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) con el objetivo de mantener la competitividad de nuestros estudiantes, con ese fin las

bibliotecas de la Universidad de Quintana Roo apoyan con el servicio de préstamo de equipo de cómputo y la Red Universitaria de Cómputo.

a) LEMA

“Tecnología e Innovación a su servicio”

b) VALORES

Compromiso Institucional

Innovación

Actitud de Servicio

Calidad

Respeto

c) MISIÓN

Proporcionar servicios y soluciones de tecnologías de información de calidad que contribuyan al mejoramiento del proceso enseñanza aprendizaje y de la gestión administrativa con el aprovechamiento óptimo de los recursos.

d) VISIÓN

Ser un centro líder innovador en soluciones de tecnologías de información al servicio de la universidad y de la sociedad.

e) EQUIPOS

El sistema bibliotecario, integrado por la biblioteca Santiago Pacheco Cruz y la biblioteca Sara María Rivero Novelo, cuentan con una gran infraestructura tecnológica distribuida de la siguiente manera:

Equipos	SPC	SMRN
Computadoras para usuarios. (aulas y cubículos)	100	43
Computadoras para catálogos en línea.	8	7
Computadoras para servicios al usuario. (circulación)	2	1
Computadoras de áreas administrativas.	9	3
Equipos automatizados. (autopréstamo)	1	1
Walldisplay	1	0
Servidores	3	1

Fuente: Centro de Computo Universitario

1.7.5 Principales Laboratorios

Es de suma importancia para la universidad contar con laboratorios equipados para contribuir a la formación de estudiantes, motivando a la investigación y con ello lograr un desarrollo científico, y tecnológico.

La investigación es una actividad prioritaria cuyos resultados de alta calidad y pertinencia le dan prestigio a la institución. Las líneas de generación y aplicación innovadora del conocimiento están bien definidas, existen lineamientos institucionales adecuados de operación y evaluación. Así como

una clara definición respecto al balance entre la investigación básica y aplicada.

- Ingeniería Ambiental
- Sistemas de Energía
- Meteorología
- Diseño y dibujo asistido por computadora
- Antropología

1.7.6 Principales Programas Culturales

- Artes plásticas
- Creación literaria
- Danza folklórica y contemporánea
- Bailes caribeños
- Bailes españoles
- Rondalla
- Teatro
- Ballet Clásico
- Coro Universitaria

Entre las principales actividades artísticas, deportivas y culturales destaca la participación de la Universidad en:

- Jornadas estudiantil de lengua y cultura
- Eventos culturales y deportivos en el estado y la región
- Festivales y celebraciones tradicionales en municipios
- Operación de un radio vía Internet
- Concursos artísticos y competencias deportivas locales, regionales y nacionales

1.7.7 Proyecto de Vinculación

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

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

1.7.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

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

Actualmente la UQROO mantiene 43 convenios relacionados con las actividades de intercambio estudiantil y docente, estancias profesionales, servicio social y comunitario entre ellos:

- Convenios de intercambio académica con University of Rhode Island, Uversidad de la Habana y University of North Texas
- Convenio de colaboración institucional y académico con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Convenio de servicio social con la Secretaría de Desarrollo Social.

CAPITULO 2

La Licenciatura en Sistemas Comerciales: Perfil y Objetivos.

2 INTRODUCCIÓN

2.1 Justificación de la Licenciatura

Los cambios que se presentan actualmente apuntan hacia una integración cada vez mayor de los procesos económicos entre las entidades, tanto al interior como al 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 amplios 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 al fortalecimiento de la entidad mediante la optimización de los procesos de producción y distribución de la zona con el resto del mundo.

2.2 Objetivo Curricular

Formar profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo empresarial y de la comercialización de bienes y servicios, tanto en los mercados nacionales como los internacionales, de tal manera que su aplicación, bajo un marco de aprovechamiento racional y sustentable de los recursos del medio ambiente y en el contexto de la dinámica de cambio que caracteriza a la sociedad moderna, les permita contribuir al análisis de las necesidades y a la solución

de la problemática del desarrollo de las empresas y el comercio de la región convirtiéndose en actores dinámicos del desarrollo económico.

2.3 Perfil del Aspirante

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

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

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

2.4 Perfil del Egresado

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

- Entender el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del consumidor.
- Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas y de negociación que permitan la estabilidad del sistema

comercial en beneficio de los actores del mismo y de la sociedad en general.

- Analizar y explorar mercados tanto cuantitativamente en términos de la dimensión de la oferta y la demanda, de su ubicación geográfica así como cualitativamente de acuerdo a la identificación de las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos presentes en los mercados.
- Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.
- Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.
- Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en la innovación tecnológica, científica y administrativa.
- Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.
- Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

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

Los valores y las actitudes que se deben inculcar y que se espera sean asimilados a lo largo del proceso de formación son los siguientes:

Valores.

Justicia

Compromiso

Honestidad

Responsabilidad

Solidaridad

Tolerancia

Respeto

Disciplina

Ética

Calidad en el estudio

Proactivo

Actitudes

Disposición para la
comunicación

Iniciativa

Espíritu emprendedor

Disposición al cuestionamiento
crítico

Disposición al trabajo

Disponibilidad a asumir retos

Seguridad en sí mismo

Apertura al cambio

Habilidades	Liderazgo
	Autoaprendizaje
	Razonamiento crítico
	Tomar Decisiones
	Visión
	Innovación
	Creatividad
	Asertividad
	Planeación y Organización del Trabajo
	Trabajo en equipo
	Investigación
	Lectura y redacción
	Análisis y síntesis
	Comunicación Oral y Escrita en Español
	Análisis e interpretación de datos
	Relaciones interpersonales
	Facilidad del manejo del idioma inglés
Manejo de los principales paquetes de computación (Word, Excell, Power Point, Access)	

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

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

La ventaja principal de la carrera en comparación de las otras carreras ofertadas en la Universidad es la formación de nuevos líderes y

emprendedores de negocios. Por que si bien tienes las técnicas para maximizar los recursos de una empresa, también fomenta la iniciativa propia del estudiante para realizar un negocio, siendo nosotros los que de manera más objetiva podemos poner en marcha lo aprendido para nuestro bienestar personal y de nuestro entorno

2.6 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 y servicios, 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 nacional como internacional.
5. También, podrá formar parte de las comisiones diplomáticas referidas a negociaciones comerciales.
6. Podrá, asimismo, dedicarse a actividades de investigación y desarrollo y a labores docentes.

2.7 Campo Profesional

Como Licenciado en Sistemas Comerciales podrás trabajar:

- En la propuesta y desarrollo de empresas productivas, como propietario o asociado de las mismas.
- En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios, al interior y al exterior del país.
- En las asociaciones de empresarios de estas ramas, podrás brindar servicios de asesoría.
- En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto nacional como internacional.
- Asimismo podrás dedicarte a actividades de investigación y docencia.
- Tendrás amplio dominio de los programas de cómputo y del idioma inglés, que permitirán tu desarrollo profesional en cualquier ámbito nacional e internacional al que desees incursionar.

2.8 Organización de la Licenciatura

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la currícula académica con la aplicación del sistema de créditos. En este sistema, cada asignatura tiene un valor en créditos que indica un aspecto cualitativo referente a las actividades referentes a las actividades de teoría y de práctica en el curso; y un aspecto cuantitativo surgido del número de horas que dichas actividades requieren en cada ciclo. El estudiante debe cubrir los créditos en cuatro bloques distintos de asignaturas dentro de los rangos señalados en su plan.

2.9 Organización de la Carrera

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

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

El programa se diseñó con la siguiente estructura:

1. ***Asignaturas Generales.***

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

2. ***Asignaturas Divisionales.***

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

3. ***Asignaturas de Concentración Profesional.***

Son aquellas que permiten al estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que han sido determinadas como el mínimo necesario para lograr la competencia en el ejercicio profesional. Entre ellas se encuentran aquellas que por sus contenidos y enfoques temáticos pueden ser compartidas con programas del mismo departamento y se encuentran las asignaturas optativas que permiten al alumno personalizar, especializar y

enfocar sus estudios de acuerdo a sus intereses personales y a las necesidades que marque el entorno.

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

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

4. *Asignaturas de Apoyo.*

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

ANGO DE CREDITOS A CUBRIR POR TIPO DE ASIGNATURA

Tipo de Asignatura		Número mínimo de créditos	Número máximos de créditos
AG	Asignaturas Generales	21	39
AD	Asignaturas Divisionales	18	30
ACP	Asignaturas de Concentración Profesional	238	250
AP	Asignaturas de Apoyo	40 ³	40 ¹

Los créditos totales requeridos son 317, de los cuales el alumno podrá cursar en otra institución hasta un 15.3% de los créditos correspondientes a concentración profesional, siempre y cuando siga los lineamientos establecidos en el artículo 98 del Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la UQROO.

NOTA SOBRE EQUIVALENCIAS CON EL PLAN DE ESTUDIOS 96.

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

³ De los 40 créditos de apoyo, 30 deberán corresponder a los 5 niveles de inglés.

Asignaturas Generales.

- Lógica
- Matemáticas
- Escritura y Comprensión de Textos
- Seminario de Problemas Regionales
- Ética
- Redacción e Investigación Documental
- Teoría y Práctica de la Comunicación

Asignaturas Divisionales.

- Metodología de Investigación en Ciencias Sociales
- Historia y Cultura Regional
- Problemas Sociales Contemporáneos
- Introducción al Estudio del Derecho

Asignaturas de Concentración Profesional.

- Microeconomía
- Macroeconomía
- Administración
- Economía y la Empresa
- Matemáticas I
- Contabilidad Básica y Administrativa
- Matemáticas Financieras
- Contabilidad de Costos
- Mercadotecnia
- Desarrollo Económico Regional
- Estadística
- Derecho Mercantil
- Planeación Estratégica
- Derecho Fiscal
- Recursos Humanos

- Comercio Internacional I
- Operaciones Bancarias y Financieras
- Comercio Internacional II
- Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros
- Análisis y Evaluación de Proyectos
- Conducta del Consumidor
- Investigación de Mercados I
- Investigación de Mercados II
- Sistemas de Distribución y Transporte
- Estrategia de Producto
- Negociación y Mercadeo
- Psicología de las Relaciones Comerciales.
- Promoción y Publicidad
- Estrategia de Ventas
- Proyecto Empresarial I
- Proyecto Empresarial II
- Seminario de Mercadotecnia
- Inglés para negocios
- Seminario de Investigación I
- Seminario de Investigación II
- Optativa I de Mercadotecnia
- Optativa II de Mercadotecnia
- Optativa I de Administración
- Optativa II de Administración
- Inglés para negocios

Asignaturas de Apoyo

En este bloque se suman distintos tipos de créditos:

- Asignaturas impartidas en otras licenciaturas de la UQROO
- Actividades culturales
- Actividades deportivas
- Computación
- Inglés Introductorio
- Inglés Elemental
- Inglés Básico
- Inglés Pre-intermedio
- Inglés Intermedio.

ASIGNATURAS DE APOYO DE IDIOMAS (OBLIGATORIAS)

ASIGNATURA (OBLIGATORIAS)	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Inglés Introductorio	PIN - 1	2	3	6	
Inglés Elemental	PIN - 1E	2	3	6	Inglés Introductorio
Inglés Básico	PIN - 2	2	3	6	Inglés Elemental
Inglés Pre-Intermedio	PIN - 3	2	3	6	Inglés Básico
Inglés Intermedio	PIN - 4	2	3	6	Inglés Pre- Intermedio

ASIGNATURAS GENERALES

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Matemáticas	AG -109	2	3	7	
Escritura y comprensión de Textos	AG-108	2	2	6	
Lógica	AG-107	3	0	6	

Seminario de Problemas Regionales	AG-111	4	0	8	160 de créditos
Ética	AG-110	3	0	6	160 de créditos
Teoría y Práctica de la Comunicación	AG-101	2	2	6	
Redacción e Investigación Documental	AG-102	2	2	6	

ASIGNATURAS DIVISIONALES

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Historia y Cultura Regional	AD-110	2	2	6	
Problemas Sociales Contemporáneos	AD-107	2	2	6	
Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	AD- 105	2	2	6	
Introducción al Estudio del Derecho	AD-111	2	2	6	

ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Estadística	ACP- 149	2	2	6	
Administración	ACP-146	2	2	6	
Economía y la Empresa	ACP-145	2	2	6	
<i>Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)</i>	ACP-102	2	2	6	
Contabilidad básica y administrativa	ACP- 144	2	2	6	
Microeconomía	ACP-107	2	2	6	
Matemáticas financieras	ACP-106	2	2	6	Matemáticas I

Contabilidad de Costos	ACPSC-102	2	2	6	Contabilidad básica y administrativa
Macroeconomía	ACP- 111	2	2	6	
Mercadotecnia	ACPSC-103	2	2	6	
Desarrollo Económico Regional	ACP- 147	2	2	6	
Derecho Mercantil	ACPSC-128	2	2	6	
Planeación Estratégica	ACPSC-110	2	2	6	
Conducta del Consumidor	ACPSC-129	2	2	6	Mercadotecnia
Investigación de Mercados I	ACPSC-130	2	2	6	Mercadotecnia
Derecho Fiscal	ACPSC-104	2	2	6	
Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros	ACP-148	2	2	6	Contabilidad básica y administrativa
Comercio Internacional I	ACP- 113	2	2	6	
Investigación de Mercados II	ACPSC-131	2	2	6	Investigación de Mercados I
Sistema de Distribución y Transporte	ACPSC-112	2	2	6	Mercadotecnia
Operaciones Bancarias y Financieras	ACPSC-106	2	2	6	Matemáticas financieras
Estrategia de producto	ACPSC-132	2	2	6	Mercadotecnia
Promoción y Publicidad	ACPSC-116	2	2	6	Conducta del Consumidor

Comercio Internacional II	ACP- 114	2	2	6	Comercio Internacional I
Estrategia de ventas	ACPSC- 133	2	2	6	
Inglés para Negocios	ACPSC- 134	2	2	6	Inglés Intermedio
Recursos Humanos	ACPSC- 135	2	2	6	
Proyecto Empresarial I	ACPSC- 136	1	8	10	50 % de créditos
Seminario de Problemas Regionales	AG- 111	4	0	8	160 de créditos
Análisis y Evaluación de Proyectos	ACPSC- 137	2	2	6	
Optativa I de Mercadotecnia	ACPSC- 140	2	2	6	50 % de créditos
Optativa I de Administración	ACPSC- 143	2	2	6	50 % de créditos
Proyecto Empresarial II	ACPSC- 138	1	8	10	Proyecto Empresarial I
Seminario de Mercadotecnia	ACPSC- 139	2	4	8	Mercadotecnia
Optativa II de Mercadotecnia	ACPSC- 141	2	2	6	50 % de créditos
Optativa II de Administración	ACPSC- 144	2	2	6	50 % de créditos
Seminario de Investigación I	ACPSC- 142	2	2	6	50 % de créditos
Seminario de Investigación II	ACPSC- 145	2	2	6	Seminario de Investigación I
Negociación y mercadeo	ACPSC- 105	2	2	6	

Psicología de las relaciones
comerciales

ACPSC-
113

2 2 6

2.9.1 Mapa Curricular

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

Primer Ciclo

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

Segundo Ciclo

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

Tercer Ciclo

1. Matemáticas financieras
2. Contabilidad de Costos
3. Macroeconomía

4. Mercadotecnia
5. Desarrollo Económico Regional
6. Inglés Básico

Cuarto Ciclo

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

Quinto Ciclo

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

Sexto Ciclo

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

Séptimo Ciclo

1. Planeación Estratégica
2. Proyecto Empresarial I

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

Octavo Ciclo

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

2.9.2 Requisitos de Titulación

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

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

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

Para el caso del inciso relativo al nivel de idioma, se considera que habiendo aprobado los cinco niveles de inglés incorporados en el programa el alumno habrá adquirido el nivel esperado y no será necesario certificarlo a través de un examen especial.

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

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

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

2.9.3 Modalidades de Titulación

El alumno se informa de las opciones de titulación para que determine la modalidad que desea solicitar, las opciones de titulación para el alumno son las siguientes:

TITULACIÓN POR PROMEDIO

Para que el alumno se pueda titular por promedio debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- b) Promedio mínimo de 9 (Nueve).
- c) No haber incurrido en ninguna situación de reprobación numérica.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:
d) Solicitar la modalidad y anexar todos los requisitos de titulación.

ESTUDIOS DE POS-GRADO

Para que el alumno se pueda titular por estudios de Pos-grado debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- b) Haber aprobado al menos un año de cursos de pos-grado como estudiante de tiempo completo o el 50% de los créditos ó asignaturas de una maestría o doctorado ó su equivalente en un plan de estudios en el extranjero.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

- c) Solicitar la modalidad, anexar original de la constancia que acredite el curso de pos-grado, número de registro respectivo de la universidad o institución ante la Dirección General de Profesiones, la autorización para impartir éstos estudios, copia del certificado profesional y todos los requisitos de titulación.

EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA (EGEL)

Para el alumno se pueda titular por examen general debe cumplir los siguientes requisitos:

La titulación por examen general al egresado, permite al alumno obtener el título profesional, mediante un examen de certificación profesional del CENEVAL, que acredita el puntaje y el nivel académico de existencia de acuerdo con los parámetros definidos por el centro.

Una vez acreditado el EGEL, se podrán iniciar los trámites de Titulación.

Una vez que se haya aprobado el examen general el alumno deberá:

- a) Deberá solicitar la modalidad elegida, anexar la constancia emitida por el CENEVAL y todos los requisitos de titulación.

TRABAJO MONOGRÁFICO

Esta modalidad le permite al alumno obtener el título profesional, mediante la elaboración de un trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto particular, de un tema concreto y determinado y podrá presentarse a través de:

Memoria de experiencia profesional: Es un informe de las actividades profesionales del pasante durante un periodo no menor de dos años y donde aplique los conocimientos de su área de formación.

Informe pedagógico: Consiste en el diseño y elaboración de una propuesta que presente alguna aportación en el campo pedagógico del área de formación del estudiante.

Descripción etnográfica: Es la descripción ordenada de los datos empíricos obtenidos en el trabajo de campo.

Participación en proyecto de investigación: Es un informe final acerca de la participación del estudiante en una investigación realizada dentro del área de formación del estudiante.

Investigación documental: Es la revisión y análisis de bibliografía actualizada dentro de un área específica del conocimiento en el ámbito de formación del estudiante.

Una vez que el alumno determina el tema concreto a desarrollar deberá:

- a) Elaborar el trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto en particular.
- b) Entregar 6 ejemplares del trabajo monográfico al Área de Titulación.
- c) Realizar la réplica del trabajo monográfico, en público ante jurado.
- d) Obtener la mayoría de los votos aprobatorios del jurado respecto a la réplica del trabajo monográfico.

TESIS

Esta modalidad le permite al alumno desarrollar un tema en forma documental respecto a la experiencia académica que constituya una contribución al estudio o solución de algún problema relativo al programa educativo de que se trate y a la formación profesional del estudiante. Será válida la existencia de grupos de pasantes para la elaboración de tesis con un máximo de tres integrantes; los casos de excepción deberán ser autorizados por el Consejo Divisional en el que se encuentre adscrito el programa educativo del pasante.

La sustentación del examen profesional será de manera individual y solamente en casos de excepción deberán ser autorizados exámenes colectivos por el Consejo Divisional antes mencionado.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Entregar 8 ejemplares de la tesis al Área de Titulación.
- b) Presentar el examen profesional, exponiendo el tema de la tesis en público y ante el jurado.
- c) Aprobar el examen profesional, obteniendo la mayoría de los votos aprobatorios del jurado

2.9.4 Egresados

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

2.9.5 Descripción de Asignaturas.

ASIGNATURAS DE APOYO OBLIGATORIAS

Inglés Introductorio

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

Inglés Elemental

Al finalizar el curso, el alumno habrá adquirido una competencia comunicativa básica que le permitirá desenvolverse en situaciones sencillas de la vida cotidiana y profesional elevando el nivel en las habilidades básicas y sub-habilidades concernientes al aprendizaje del idioma inglés en un nivel elemental.

Inglés Básico

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

Inglés Pre-intermedio

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

Ingles Intermedio

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

ASIGNATURAS GENERALES

Escritura y Comprensión de Textos

Para participar en el desarrollo del estudiante en su formación integral, dentro de un marco académico que subraye la importancia de la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional. Esto favorecerá la correcta expresión verbal o escribir en forma interdisciplinaria, procurando una interpretación reflexiva y cualitativa en varios niveles. Desarrollar la habilidad de buscar textos relevantes al problema, de leerlos, comprenderlos, analizarlos, y de extraer el contexto requerido en forma concisa para su aplicación requerida.

Matemáticas

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

Seminario de Problemas Regionales

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

ASIGNATURAS DIVISIONALES

Historia y Cultura Regional

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

Problemas Sociales Contemporáneos

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

Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

Técnicas para hacer entrevistas, encuestas, procesador de texto y hojas de cálculo. Base de datos. Trabajo de gabinete (entrevistas, encuestas), dominio de paquetes básicos. Métodos y doctrinas del conocimiento, actitud científica, conocimiento popular y la ciencia, tipos y formas de investigación

documental, estructuración y presentación de los hallazgos. Metodologías de la investigación científica. Otras Metodologías de investigación. Bases de la investigación social empírica, metodologías de investigación de escritorio.

ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL

Área Financiera

Matemáticas 1

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

Estadística

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

Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros

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

Desarrollo Económico Regional

Conocimientos generales de la región y el entorno funcional de estudio.

Conocimiento de las teorías más importantes de desarrollo (regional, nacional).

Operaciones Bancarias y Financieras

Formas de organización. Valores de negocios. Mercados financieros.

Instituciones financieras. Mercado de acciones. Tasas de interés. Costos de capital, administración de crédito financiamiento a corto y mediano plazo, procesos de interés, apalancamiento. Operaciones de banca de inversión.

Arrendamiento: tipos, requerimiento, etc.

Análisis y Evaluación de Proyectos

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

Área Administrativa

Administración

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

Economía y la Empresa

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

Contabilidad Básica y Administrativa

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

Contabilidad de Costos

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

Planeación Estratégica

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

Comercio Internacional II

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

Recursos Humanos

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

de inducción, capacitación, reclutamiento, selección y contratación, vacaciones, prestaciones ascensos, productividad, relaciones laborales.

Proyecto Empresarial I

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

Proyecto Empresarial II

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

Área de Derecho y Economía

Microeconomía

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

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

Macroeconomía

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

Derecho Mercantil

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

Derecho Fiscal

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

Comercio Internacional I

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

Área de Mercadotecnia

Mercadotecnia

La materia es teórico-práctica con objeto de introducir al estudiante el vocabulario y teorías de mercadotecnia con motivo de aplicarlas en un proyecto final. Se analizarán tipos de mercados y estrategias de comercialización de productos con respecto a precio, plaza, y promoción. Abarcará análisis de negocios, tipos de mercados, análisis de mercados, segmentación, selección de segmentos, posicionamiento, como seleccionar

mercados. Al final del curso los estudiantes deberían saber como la mezcla de producto, precio, plaza, y promoción interactúan para tener éxito en el mercado seleccionado.

Investigación de Mercados I

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

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

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

Investigación de Mercados II

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

Conducta del Consumidor

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

Sistemas de Distribución y Transporte

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

Estrategia de Producto

Conocer los conceptos teóricos y prácticos del proceso de desarrollo de productos a partir del análisis de las demandas del mercado y las estrategias de respuesta de la empresa. Entender el concepto de ciclo de vida del producto y conocer las etapas y estrategias de su desarrollo. Adquirir habilidades para el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, la determinación de las características conceptuales y formales de un producto. Llevar a cabo el proceso de desarrollo de un producto desde su concepción hasta su producción incluyendo los procesos de seguimiento y evaluación en cada etapa. Estándares internacionales de clasificación en productos industriales (ISO, DIN). Estándares internacionales de clasificación

de productos agropecuarios y forestales (P.e. NHLA). Estándares internacionales de clasificación en servicios. Normas de diseño ambiental y de salud de productos. Categorías, clasificaciones, marca, línea, mezcla, familia, etapas, estrategias de extensión, innovación, generación de ideas, creatividad, prueba de concepto, viabilidad técnica, lanzamiento al mercado. Ampliación de la línea, mejoramiento del producto, segmentación. Desarrollo del mercado, implementación de la mezcla MKT, confrontación, conservación, efectos de escala y experiencia, definición y estructura del mercado.

Promoción y Publicidad

Desarrollo de comunicación. Público meta. Respuesta buscada, mensajes y medios. Atributos. Evaluación. Retroalimentación. Presupuesto de promoción. Mezcla promocional. Planeación de la comunicación. Decisiones de publicidad: objetivos, presupuesto, mensaje medio, evaluación.

Promoción de ventas. Relaciones públicas, publicity, publicidad no pagada. Planeación de la publicidad, Servicios ofrecen los medios de comunicación, estrategias básicas medios, investigación de medios, compra y características, componentes, uso de los medios masivos, texto, concepto total, producción de medios, diseño de una campaña publicitaria.

Estrategia de Ventas

Incluirá el proceso de ventas y negociación para enfrentar la competencia en los mercados. La materia tiene como finalidad propiciar que el alumno conozca y domine el marco de las actividades de ventas de bienes y servicios, tanto nacionales como internacionales para desarrollarle una visión crítica que le de la pauta de tomar decisiones bajo la lógica y ética empresarial. Este curso abarcará las fases de las ventas, su organización y el conocimiento sobre las habilidades para la negociación en el proceso de

las ventas. Es una materia de formación teórico-práctica que se pretende realizar de manera estrechamente vinculada con procesos reales.

Seminario de Mercadotecnia

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

Inglés para negocios

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

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

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

- Fundamentos del Comercio electrónico

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

CAPITULO 3.- Centro de Atención a Víctimas del DIF de Quintana Roo.

3.1 Antecedentes Sistema DIF

En la historia de México se han hecho esfuerzos por lograr el derecho que tiene el ser humano a llevar una vida digna.

La evolución de la asistencia social en nuestro País, ha tenido a través del tiempo un proceso de consolidación; el conocimiento que se tiene de las acciones y servicios asistenciales data desde la época prehispánica, cuando los aztecas mantenían una asistencia social integral que tenía como principal función el cubrir las necesidades desde el nacimiento hasta la muerte.

1523

Se crea en Texcoco la primera escuela para niñas.

siglo XVIII

Con la autorización del Rey de España, **Carlos III** se tiene la primera concepción de la actual casa cuna.

1771

En el mismo siglo y por cédula real, se fundó el asilo de pobres o casa de misericordia.

Posterior al movimiento de independencia, corresponde a **Valentín Gómez Farías** pensar en el establecimiento de un sistema para auxiliar a las personas con carencias.

Al dictarse las leyes de reforma y crearse el **Registro Civil**, se da lugar a las primeras actas de beneficencia pública y como consecuencia, la de asistencia social.

1861

El Presidente **Benito Juárez** integra la Beneficencia Pública al Gobierno del Distrito Federal, creando la **Dirección General de Fondos de la Beneficencia**.

1899

El Presidente **Porfirio Díaz** decreta la primera **Ley de Beneficencia Privada**, independiente de las asociaciones religiosas vigiladas por el poder público.

1920

El gobierno reorganiza la Beneficencia Pública, asignándole en su totalidad los productos de la Lotería Nacional.

24 de enero de 1929

Asociación de Protección a la Infancia, A.C. (API)

Es constituida como Asociación Civil para prestar asistencia a los menores de escasos recursos, teniendo como función la distribución de leche y desayunos escolares a los niños mas desamparados de la capital del país y que mas tarde, daría lugar a la Asociación Nacional de Protección a la Infancia, organismo gubernamental encargado de ampliar los programas de alimentación y atención a niños huérfanos o abandonados; El DIF, tiene como antecedente más remoto al programa "*Una Gota de Leche*", mismo que inicia formalmente los programas de atención alimentaria.

31 de diciembre de 1937

Secretaría de Asistencia Pública

El presidente **Lázaro Cárdenas**, establece la **Secretaría de Asistencia Pública** que perduró hasta el **18 de octubre de 1943** fecha en que se fusionaron sus actividades con el departamento de salubridad, constituyendo la **Secretaría de Salubridad y Asistencia (Sesa)**.

31 de enero de 1961

Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI)

Se crea por Decreto Presidencial como Organismo Público Descentralizado para responder a la creciente demanda de los servicios otorgados por la **Asociación de Protección a la Infancia, A. C. (API)**.

15 de julio de 1968

Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN)

Es constituido como Organismo Público Descentralizado con el objetivo de contribuir a resolver problemas originados por el abandono y explotación de menores.

24 de octubre de 1974

Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI)

El IMPI fue creado en 1974 para promover el desarrollo de la familia y la comunidad. El edificio que ocupaba aún se encuentra frente al palacio municipal (ahora oficinas de la Dirección de Catastro).

Debido a que Quintana Roo se encontraba en calidad de territorio dividido entre Yucatán y Campeche, el IMPI laboraba con trabajadores del gobierno federal, quienes preparaban los desayunos escolares para los estudiantes de escuelas de ese entonces: Belizario Domínguez, Francisco I. Madero y Álvaro Obregón.

1976

Dos años después de ser creado el IMPI, Quintana Roo se convirtió de Territorio a un Estado Libre y Soberano y con ello en la entidad número 31 de la República Mexicana, en ese mismo año y bajo el mandato del

gobernador como territorio David Gustavo Gutiérrez Ruiz, el aún IMPI, inauguró las actuales oficinas ubicadas en la Avenida Adolfo López Mateos #441, de la Colonia Campestre, bajo la directriz de su primera presidenta estatal, la Sra. Luz María de Gutiérrez.

10 de enero de 1977

En 1977 se fusiona el IMPI y el IMAN dando lugar a la creación por decreto presidencial, del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), como un organismo público descentralizado y con patrimonio y personalidad jurídica propias, y por ende en Quintana Roo como Sistema DIF, desde entonces el objetivo ha sido promover la protección social de tal forma que propicie el bienestar de la población de escasos recursos, especialmente de los menores, ancianos y minusválidos en estado de abandono.

Diciembre de 1982

Mediante decreto del Ejecutivo Federal se define al Sistema DIF Nacional como Organismo Descentralizado rector de las acciones de Asistencia Social y se integra al sector que le corresponde, realizando esta tarea dentro del Sistema Nacional de Salud, enmarcado por el Sector Salud y coordinado por la Secretaría de Salud.

15 de enero de 1985

Sistema DIF Quintana Roo.

Mediante el Decreto Núm. 18 y publicado en el Periódico Oficial fue creado el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

3.2 Misión

La responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo es la de velar, proteger y apoyar a los grupos débiles, frágiles y vulnerables de la población; en particular, de las niñas y niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, a través del Desarrollo Comunitario, la Asistencia Alimentaria, los Programas Médicos Especiales y la Atención a Personas con Capacidades Diferentes, sobre estos ejes nos conduciremos en el desempeño de nuestras labores diarias y ellos serán fortalecidos durante los próximos seis años para mejorar la calidad de los servicios, para llevar mayores beneficios a las familias y las comunidades.

3.3 Visión

Generar mayores capacidades, recursos y programas en beneficio de la población vulnerable, a fin de apoyar a las personas, familias y comunidades que requieren de todo el esfuerzo del gobierno y de la sociedad, para poder garantizar el acceso a una mejor calidad de vida a través de impulsar sus derechos humanos y sociales.

El DIF es un Organismo Público Descentralizado de Interés Social, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

3.4 Objetivos Básicos

1. El promover el bienestar social y brindar para conseguirlo servicios de asistencia social en todo el Estado en coordinación con los Sistemas DIF Municipales.
2. Apoyar el Desarrollo de la Familia y la Comunidad.
3. Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez Quintanarroense.

4. Coordinar y apoyar las actividades de los Sistemas Municipales DIF, de acuerdo a los convenios que al efecto celebren cada Municipio con el Sistema Estatal.
5. Fomentar la educación, que propicie la integración social; así como las actividades socio-culturales y deportivas que beneficien a la familia.
6. Realizar estudios e investigaciones sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos y de los minusválidos.
7. Operar establecimientos de Asistencia Social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos y de los minusválidos.
8. Atender las funciones de auxilio a las Instituciones de Asistencia Privada que le confíe la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la ley relativa.
9. Prestar gratuitamente servicios de asistencia jurídica y de orientación social a los menores, ancianos y minusválidos sin recursos y en estado de abandono.
10. Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores, que corresponda al Estado o al Municipio, en los términos de las leyes respectivas.
11. Auxiliar al Ministerio Público en la protección de los incapaces, ancianos y minusválidos abandonados y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las leyes y reglamentos respectivos.
12. Procurar permanentemente la adecuación y cumplimiento de los objetivos y programas del Sistema Estatal, así como los de los Sistemas Municipales, con lo que lleve a cabo el Sistema Nacional, a través de Decretos, Acuerdos, Convenios o cualquier figura jurídica, encaminada a la obtención del bienestar social.
13. Desarrollar, coordinar y cumplir con los programas que le encomiende al Sistema Estatal y a los Municipales, la Secretaría de Salud y Bienestar Social, dependiente del Ejecutivo del Estado, mediante convenios que para ese efecto se celebren.
14. Promover ante los Tribunales del Estado todo tipo de juicios en los que, a criterio discrecional del propio Sistema, se vean afectados los

derechos de menores, ancianos y minusválidos, respetando en todos los casos las funciones o atribuciones que las leyes encomienden a otras Dependencias o Instituciones.

15.E intervenir en los juicios de adopción que se tramiten para beneficio de los menores que estén bajo tutela y custodia de los Sistemas Estatal y Municipales.

3.5 Programas



Misión

Atender y proteger a la infancia, articulando esfuerzos en la administración pública y concretar la participación de la sociedad. Velando en todo momento, se cumplan a cabalidad los derechos de las niñas, niños y adolescentes

Visión

Que las niñas, niños y adolescentes vivan a plenitud toda etapa de su vida, bien nutridos y sanos en familias integradas, en escuelas protegidas de toda condición que les afecte e incorporados al trabajo con la protección de las leyes.

Objetivos

- La rectoría de la asistencia social sobre asuntos de infancia y adolescencia
- Políticas públicas con enfoque de familia e infancia
- Reformas a las leyes en el Estado sobre Infancia y Adolescencia
- Programas estatales con enfoque local para niñas, niños y adolescentes.
- Difusión de la cultura de protección y respeto a la niñez y adolescencia
- Atención directa institucional a niñas, niños y adolescentes en desamparo.
- Creación y rehabilitación de espacios para la educación, recreación, cultura y deportes de las niñas, los niños y los adolescentes.



Misión:

Prevenir y atender el fenómeno del embarazo en la adolescencia, con estrategias coordinadas interinstitucionalmente, que promuevan un proyecto de vida saludable con oportunidades de desarrollo personal y social.

Visión:

Jóvenes adolescentes con actividad plena en la escuela, informados y protegidos sobre las enfermedades de transmisión sexual, con conductas responsables frente a la sexualidad y con menos incidencia de embarazos.

Objetivos:

- Difusión de la cultura de protección y respeto a la niñez y adolescencia
- Prevención del embarazo en la adolescencia
- Fomento a la comunicación y los valores para fortalecer la integración familiar
- Formar adolescentes y jóvenes capaces de decidir y actuar con responsabilidad sobre su sexualidad.



Misión

La protección a la infancia por medio de esfuerzos institucionales y de la sociedad, la vigilancia de los derechos de las niñas y niños, el rescate de los menores en riesgo y en la calle, la reinserción al sistema educativo y la integración al núcleo familiar.

Visión

Menores quintanarroenses en el núcleo familiar con las ventajas de la educación y la salud sin los riesgos de trabajar y vivir en la calle. Niños y adolescentes que desarrollan plenamente cada etapa de su vida.

Objetivos

- Vigilar el respeto de los derechos de las niñas, niños y adolescentes
- Atender, erradicar y desalentar el trabajo infantil
- Rescatar de la calle a menores trabajadores
- Integración de menores al núcleo familiar
- Difusión de campañas de sensibilización respecto al trabajo infantil
- Atención directa a menores trabajadores

- Prevención a las empresas sobre los riesgos existentes del trabajo infantil



Misión

La protección a la infancia por medio de esfuerzos institucionales y de la sociedad, la vigilancia de los derechos de las niñas y niños, el rescate de los menores en riesgo y en la calle, la reinserción al sistema educativo y la integración al núcleo familiar.

Visión

Niños y niñas con la protección de mejores adultos, familias buenas, integradas y felices. Adolescentes con relaciones sanas y positivas que les procuran un presente fuerte y un mejor futuro.

Objetivos

- Trabajar por la protección de la infancia y la adolescencia
- Erradicar las circunstancias que atentan contra las niñas niños y jóvenes
- Integrar redes sociales con organismos de la sociedad civil, empresariales e instituciones públicas
- Trabajar a nivel comunitario para prevenir el abuso sexual
- Vigilar el cumplimiento de los derechos de los niños profesional
- Diseñar propuestas de modernización al marco jurídico en defensa de los menores

Misión

Fomentar la convivencia Familiar y el desarrollo humano integral con actividades recreativas, deportivas y culturales, dirigidas a menores, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con capacidades diferentes.

Visión

Quintanarroenses con mayor fortaleza física, interesados en la cultura, en plenitud para el disfrute de actividades recreativas y con vitalidad para el desarrollo laboral y escolar de beneficio presente y futuro.

Objetivos

- Promover, fomentar y difundir la práctica del deporte, la cultura y la recreación para impulsar el desarrollo integral de niños, adolescentes, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con capacidades diferentes.
- Organizar eventos que permitan una integración familiar exitosa.
- Difundir la riqueza del arte, relacionada directamente con el desarrollo humano.
- Mejorar la calidad de vida de la población vulnerable.



Misión

La protección a niños y niñas desde recién nacidos a 18 años de edad con la atención a sus necesidades las 24 horas del día y los 365 días del año en espacios específicos disponibles para reparar el daño sufrido, a efecto de favorecer su desarrollo biopsicosocial y proporcionarle las herramientas necesarias para alcanzar una mejor calidad de vida.

Visión

Niños y niñas con el cariño y cuidado de su crecimiento con ventajas en la educación y la salud. Adolescentes y adultos sanos, bien formados en valores familiares que desarrollen plenamente su potencial de vida.

Objetivos

- Atender integralmente a las niñas y niños en condición de desamparo
- Formar seres con valores bien definidos, independientes y con proyectos de vida
- Ofrecer atención de calidad y calidez a niñas, niños y adolescentes
- La protección física, mental y social de los niños y niñas desamparados
- Fortalecer las Casas de Asistencia Temporal y la Casa Hogar “Ciudad de los Niños”



Misión

Ofrecer desayunos escolares a los niños y las niñas quintanarroenses en edad preescolar y escolar para contribuir a su desarrollo físico e intelectual con una alimentación sana que mejore su condición nutricional y capacidad para adquirir conocimientos.

Visión

Niños y niñas con mejores valores nutricionales, aprovechamiento escolar alto y mayor asistencia a la escuela. Adolescentes fuertes con mayor capacidad para enfrentar los retos de la educación superior.

Objetivos

- Mejorar la nutrición de los niños entre 5 y 12 años
- Ofrecer diariamente alimentos sanos al inicio de las clases escolares
- Ampliar de cobertura de atención de los programas alimentarios
- Crear infraestructura de desayunadores escolares
- Identificar y atender a niños con algún grado de desnutrición



Misión

Integrar a las personas con capacidades diferentes a las oportunidades de desarrollo de habilidades de competencia laboral y de colocación en empleos formales.

Visión

Personas con capacidades diferentes integradas plenamente al mercado de trabajo en un entorno laboral de equidad bajo el principio de igual salario a igual trabajo.

Objetivos

- Favorecer la Integración Familiar, Educativa y Laboral de las personas con discapacidad.
- Brindar servicios de Rehabilitación física, psicológica y social.
- Gestionar infraestructura moderna para la rehabilitación integral de las personas con discapacidad.



Misión

Atender de manera integral a las personas con discapacidad mediante servicios de Rehabilitación Especializados, aplicando tecnología de vanguardia para obtener Diagnósticos adecuados y Tratamientos oportunos, con un enfoque biopsicosocial, contando para ello con profesionales altamente capacitados y comprometidos socialmente.

Visión

Ser la Institución líder y rectora en el Estado que proporcione rehabilitación integral con excelencia y calidad humana a las personas con discapacidad.

Objetivo

Brindar servicios de Rehabilitación biopsicosocial a las personas con discapacidad para favorecer y consolidar su Integración Familiar, Educativa, Laboral y Social contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.



Misión

Procurar el bienestar de la mujer y su familia principalmente en las comunidades rurales, indígenas y colonias con un alto grado de marginación con programas de salud de autocuidado, prevención y atención comunitaria.

Visión

Una vida saludable para la mujer y la familia quintanarroense en la casa, en la escuela y en el trabajo con la actitud y cultura de la prevención y autocuidado de la salud en un entorno de auto gestión de actividades de desarrollo sano en beneficio de su comunidad y de su familia.

Objetivos

- Proteger la salud, y promover la prevención de las familias con la participación de las mujeres.
- Capacitar a las madres de familia en la prevención y detección oportuna de enfermedades en sus hijos y demás miembros de su familia principalmente en las zonas rurales y de mayor vulnerabilidad.
- Coadyuvar a la prevención de la diabetes, osteoporosis, hipertensión, cáncer cervico uterino y cáncer de mama.
- Promover entre la población adolescente medidas preventivas para evitar embarazos no deseados y enfermedades de transmisión sexual.

- Fomentar en la población femenina hábitos alimenticios sanos para prevenir la desnutrición o la obesidad que provocan problemas graves de salud de bulimia y anorexia.
- Promover hábitos de higiene personal como medida preventiva de enfermedades.



Misión

Brindar atención Integral al adulto mayor con sensibilidad y profesionalismo a sus necesidades de salud, empleo, convivencia social y participación en la familia que sume a los organismos de la sociedad civil al propósito fundamental de mejorar su calidad de vida.

Visión

Adultos mayores con mejor calidad de vida en un ambiente de respeto y aceptación, integrados a la familia y a la sociedad en las actividades sociales y productivas de la comunidad.

Objetivos

- Identificar e Incorporar al programa Abuelito Estoy Contigo a los adultos mayores que viven en extrema pobreza y desamparo.
- Otorgar asistencia alimenticia y atención médica en brigadas comunitarias y en forma periódica a adultos mayores con necesidades de nutrición y salud.

- Identificar y otorgar beneficios económicos a los adultos de 70 años y más de zonas urbanas marginadas y comunidades rurales.
- Ofrecer alternativas de adquisición de bienes y servicios con descuentos especiales a los adultos mayores.
- Promover el empleo y autoempleo mediante firma de convenios con dependencias gubernamentales e iniciativa privada.



Misión

Proteger los derechos del menor y la familia con el fortalecimiento de los lazos que los unen y el uso de las herramientas jurídicas que la tutelan y elevan la conciencia de sus derechos y obligaciones para el buen entendimiento y funcionamiento en el núcleo familiar.

Visión

Familias fuertes y sólidas con certidumbre jurídica y capacidad para hacer valer sus derechos y proteger a cada uno de sus miembros, particularmente a los menores y sus madres.

Objetivos

- Proteger a la familia en su calidad de bien jurídico tutelado por la ley
- Otorgar los servicios de asistencia jurídica y orientación legal a las familias.



- proteger a los miembros de la familia que se encuentre en circunstancias vulnerables
- Ofrecer alternativas de mediación jurídica para la solución de problemas intrafamiliares
- Erradicar cualquier tipo de violencia intrafamiliar
- Proteger el estatus personal de los miembros de la familia.

Misión

Contribuir a protección y cuidado de la salud mental en los quintanarroenses que necesitan el auxilio de la asistencia social para recuperar patrones positivos en sus pensamientos, actitudes y conductas con mayor valor a la vida propia en entorno familiares integrados y felices.

Visión

Adolescentes y adultos con mucha vitalidad, con fortaleza y aprecio por la familia y la vida que superen retos y alcancen metas de desarrollo personal y familiar en la escuela, el trabajo y la comunidad.

Objetivos

- La prevención de trastornos mentales y emocionales
- Detectar y atender en forma expedita conductas de riesgo para la vida de los sujetos
- Formación de redes sociales y de profesionales de la salud en mental
- Capacitación del personal de salud para atención de las personas que se autoagredan

- Creación de espacios de atención a personas con trastornos mentales que pongan en riesgo su vida o la de sus familiares



Misión

El desarrollo humano integral de los Adultos Mayores con alternativas de empleo y autoempleo, asistencia patrimonial y oportunidades de convivencia social y familiar que eleven su bienestar y calidad de vida.

Visión

Adultos mayores autosuficientes, integrados a la vida familiar y comunitaria, valorados, respetados y reconocidos por la vigencia de su experiencia y capacidad productiva.

Objetivos

- Empleo y apoyo a la economía
- Desarrollo social y comunitario
- Transmisión de valores
- Atención a personas de 60 años en adelante
- Suscribir acuerdos de descuento a los adultos mayores con prestadores de servicios
- Desarrollo pleno de las aptitudes físicas y emocionales
- Defensa de los Derechos de los adultos mayores
- Suscribir acuerdos con empresas y particulares para abrir espacios laborales
-

3.6 Centro de Atención a Víctimas

3.7 Antecedentes

El Centro de Atención a las Víctimas de Violencia Familiar fue creada por iniciativa de la Sra. María Rubio de Hendriks, a raíz de la necesidad de contar con una instancia de atención integral a personas afectadas por violencia familiar y sexual, dentro de un modelo de atención interdisciplinaria que contribuya eficazmente a la desactivación de la violencia familiar y la recuperación de las víctimas y de los generadores.

Inició operaciones el 01 de abril de 1999, como un organismo dependiente de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el estado de Quintana Roo, conforme a las leyes federales y locales que lo facultan para realizar funciones de representación jurídica de la población vulnerable, actuando como intermediario para buscar soluciones pacíficas a los conflictos conyugales, así como dar atención psicológica a las personas afectadas por la violencia familiar, a fin de restablecer el equilibrio emocional para que puedan intentar reestructurar su vida en familia mediante el uso de estrategias alternativas para solucionar los conflictos y coadyuvar al acceso a una vida libre de violencia. La zona de influencia es el territorio del estado de Quintana Roo, sin que sea limitativo.

La estructura orgánica se ha ido transformando al crecer el centro de apoyo. Actualmente, dicha estructura está conformada por una Dirección y tres áreas: Jurídica, Psicológica y Trabajo Social.

3.8 Marco jurídico

Federales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5-Feb.-1917.

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Última reforma publicada DOF 27-11-2007
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Digna Libre de Violencia.
-

Tratados Internacionales

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), ONU, 1979.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador", OEA, 1988
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, ONU, 1993.
- Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Viena, 1993)
- Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo, El Cairo, 1994.
- Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, Beijing, 1995
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, Belem Do Pará, 1996.

Estatales

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Actualizada P. O. 30 de Mayo de 2001
- Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo. P.O.15-de enero de 1985
- Ley que crea la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia. Publicada en el P.O el 30 de Septiembre de 1978.

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado De Quintana Roo. Publicada en el P.O. el 27de Noviembre del 2007
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Quintana Roo. Ultima Reforma Publicada en el P.O. el 27de noviembre del 2007.
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo. P. O. el 04 de Mayo 2004.
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo. Publicada en el Periódico Oficial el 31 de Julio de 1998.
- Ley de Profesiones del Estado de Quintana Roo. Publicada en el Periódico Oficial el 15 de Junio de 1998.

Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. REFORMA P. O. 29 de diciembre de 2000.

3.9 Objetivo general.

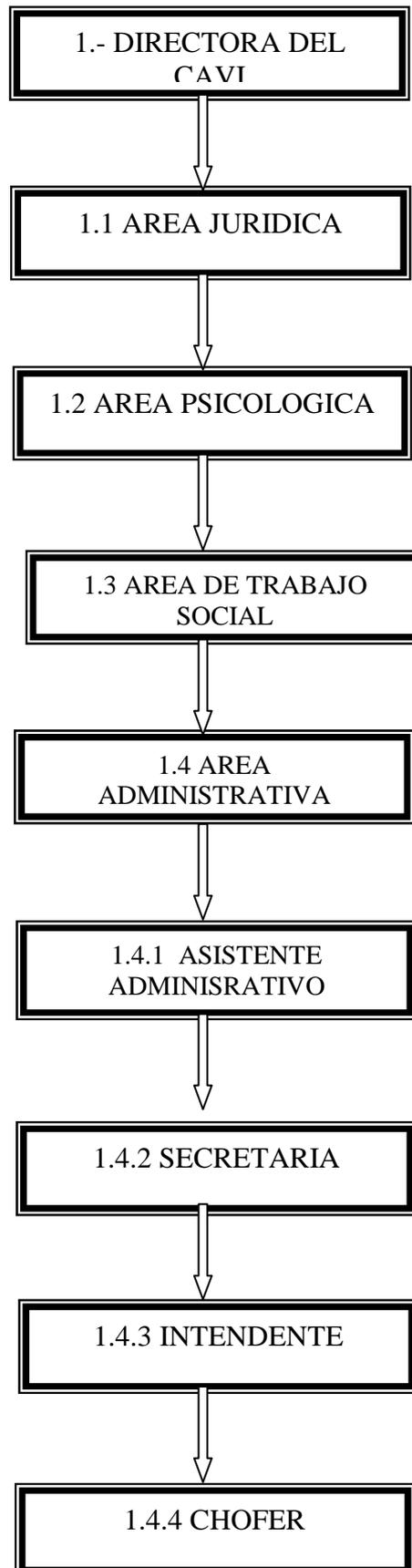
Brindar servicios de calidad, profesionales y multidisciplinarios (atención jurídica psicológica y de trabajo social), a las víctimas de violencia familiar, a través de acciones de prevención, asistencia, orientación y seguimiento, con la finalidad de coadyuvar en la disminución y erradicación de cualquier forma de violencia, en especial, contra las mujeres, niñas y niños, y contribuir a la construcción de familias sanas.

3.10 Atribuciones

Para el cumplimiento de su objetivo general, el Centro de Atención a las Víctimas de Violencia Familiar cuenta con las atribuciones siguientes:

- I. Diseñar programas de formación permanente para mejorar la calidad de la atención y la potenciación del trabajo interprofesional e interdisciplinario, como forma adecuada de abordar situaciones complejas y como expresión de la necesaria coordinación institucional para conseguir una atención global e integral.
- II. Desarrollar planes preventivos como una estrategia fundamental, no solo orientada a prevenir la aparición de casos de malos tratos sino también generadora de alternativas en las usuarias, para la solución de conflictos, coadyuvando a la cultura de educación de la paz.
- III. Proporcionar una atención integral a las víctimas de la violencia, atendido por especialistas de diferentes disciplinas: psicología, derecho, medicina, trabajo social. buscando que preferentemente se atienda a los sectores más desfavorecidos de la sociedad del estado de Quintana Roo.
- IV. Promover e impulsar la divulgación de los derechos de las mujeres, desde su empoderamiento y mejora del bienestar personal, el cual se refleja en los actuares dentro de la misma familia, propiciando relaciones de igualdad y respeto entre mujeres y hombres.
- V. Conseguir la actuación coordinada y eficaz de cuantos organismos se encuentren asociados a esta noble finalidad, ya que los problemas sociales que afectan a las mujeres no pueden ser fragmentados ni descontextualizados, lo cual hace imprescindible la coordinación de todas las instituciones implicadas, lo que permite abordar la problemática a través de programas integrales.
- VI. Desarrollar e instrumentar programas alternativos para la atención de la violencia familiar de las poblaciones mas aisladas del estado.
- VII. Las demás que las Leyes y otras disposiciones le otorguen.

3.11 Estructura Organizacional.



3.12 Trabajador Social

3.12.1 Perfil del Puesto:

Escolaridad:

Licenciatura en trabajo Social titulado o pasante o bachillerato.

Experiencia:

En investigaciones

Edad: ...De 23 a 40 Años.

Sexo: ...Indistinto

Depende del:

Dirección del Centro de Atención a Víctimas de Violencia Familiar.

Puestos subordinados:

Ninguno

Se coordina con:

Directora de C.A.V.I., con la Procuradora de la Defensa del Menor y la Familia, con las áreas Jurídica y de Psicología de CAVI y de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia; el Hospital Morelos, Hospital General, IMSS, ISSSTE, CEDH, IQM, DAC, y otras instituciones en el apoyo a las víctimas.

3.12.2 Objetivo

Realizar estudios de diagnóstico e investigación de los casos de violencia familiar que se atiendan en CAVI, con la finalidad de tener una visión objetiva de la problemática que envuelve cada caso, a fin de intervenir en forma equitativa y justa, en beneficio de la población vulnerable; así como elaborar el plan de atención para el usuario de primera vez, guiando sus

actuaciones con perspectiva de género y con una ideología libre de mitos y prejuicios.

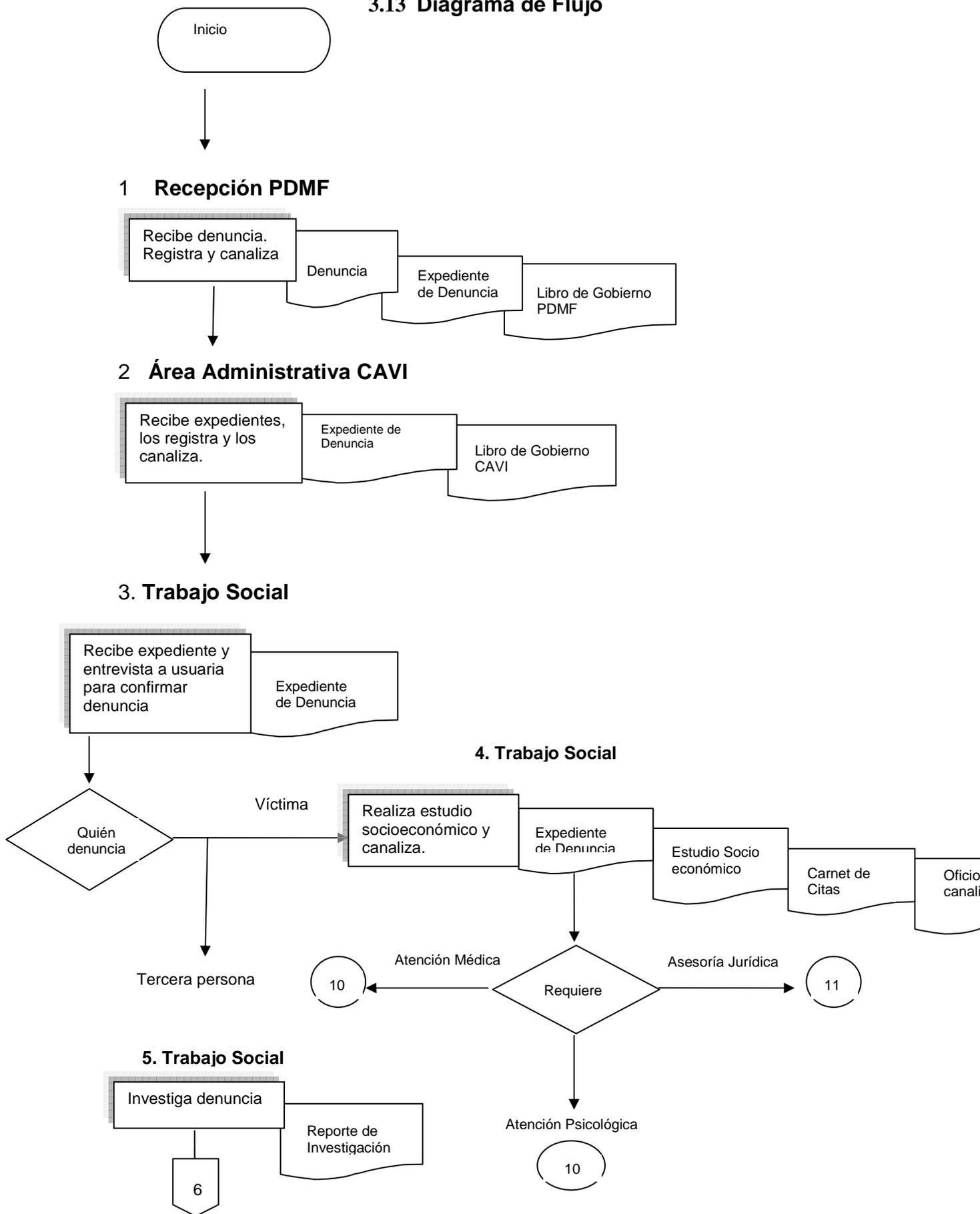
3.12.3 Funciones

1. Realizar entrevistas de diagnóstico (conquista) a las víctimas y/o generadores de violencia familiar.- Se les aplica el estudio socioeconómico y se le apertura expediente para conocer sus necesidades y canalizarlos al área correspondiente como son Jurídico, Psicología y Trabajo Social.
2. Agendar citas de los usuarios en las áreas: Jurídica y Psicológica, según las necesidades de cada persona.- Se les proporciona un carnet con su número de expediente y la fecha de la cita para que acudan al CAVI al área correspondiente.
3. Realizar canalizaciones dentro del sistema DIF y externas: hospitales y/o otras instituciones.- se le entrega al usuario el oficio de canalización o se le acompaña al área que necesite acudir para que le brinde la atención necesaria tales como apoyos económicos, problemas legales o de salud, enfermedades mentales entre otras.
4. Efectuar acompañamiento de las víctimas y/o de los menores al médico legista, en caso necesario.- estar presente durante la revisión del médico legista cuando el menor o la víctima no cuente con redes de apoyo.
5. Elaboración y entrega de citatorios a la parte agresora de los conflictos familiares.- acudir en carro oficial al domicilio del agresor para entregarle el citatorio elaborado en el CAVI para que acuda al área jurídica, esto con la finalidad de que la víctima no corra riesgo de volver hacer agredida.

6. Realizar los trámites, en caso de traslados de las víctimas a refugios y albergues.- llevar a cabo los trámites administrativos dentro y fuera de la institución y realizar el traslado en vehículo oficial para el ingreso de la víctima.
7. Realizar visitas domiciliarias para conocer la situación económica y social del solicitante, así como verificar la veracidad de los datos aportados en las denuncias recibidas.- acudir al domicilio de la víctima para realizar el trabajo social e informar al área jurídica.
8. Registrar toda visita domiciliaria que se realice y especificar el asunto de que se trate.- anotar en la bitácora de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia el lugar y el motivo donde iremos a realizar la diligencia.
9. Elaborar el informe de cada caso y presentarlo ante el abogado correspondiente.- después de haber realizado la visita domiciliaria se informa los resultados obtenidos para los fines legales.
10. Mantener actualizados los expedientes, de las víctimas y/o generadores de violencia familiar.- verificar que los expedientes se encuentren con los documentos en orden y actuales.
11. Dar seguimiento a los casos que son atendidos en el C.A.V.I.- realizar visitas domiciliarias de los usuarios subsecuentes para verificar si se está llevando a cabo los acuerdos firmados en la institución.
12. Efectuar la reconquista de las víctimas y en caso necesario su rescate. Realizar visita domiciliaria, cerciorándose de la estabilidad física y emocional en el proceso jurídico-psicológico que se encuentren llevando en el Centro, así como la invitación a continuar en caso de haber abandonado el proceso.

13. Realizar estudios socio-económicos a parejas que solicitan adopción de menores. Se les aplica con la finalidad de cerciorarse de que su nivel económico sea el adecuado para el cumplimiento de la pensión u otras necesidades que amerite el menor.
14. Participar en el rol de guardias para atender las emergencias que se presenten en horarios extraordinarios.
15. Informar mensualmente y cuando así se requiera las actividades realizadas.- se realiza informes sobre la cantidad de personas que acuden al centro así como los servicios del departamento en el que fueron atendidos, dirección, psicología, jurídico y trabajos social.
16. Impartir pláticas de sensibilización de violencia familiar. Acudir a escuelas, colonias e instituciones con la finalidad impartir pláticas de temas sobre la de erradicación de la violencia.
17. Asistir a las capacitaciones y cursos de actualización que sea convocado (a) por sus superiores.
18. Asistir y participar en las reuniones de trabajo convocadas por la Directora de CAVI.
19. Informar mensualmente.- realizar las estadísticas y entregárselas al área administrativa para el concentrado mensual del Centro de Atención a Víctimas de las personas atendidas por primera vez, subsecuentes y visitas domiciliarias.
20. Las demás que dispongan sus superiores y no contravengan las leyes.

3.13 Diagrama de Flujo



3.14 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el Área Laboral

Durante el tiempo que he laborado en el Centro de Atención a Víctimas, las asignaturas en las que encontré mayor apoyo para resolver mis dudas y pude aplicar con la seguridad de todo lo aprendido fueron las siguientes:

Procesos Administrativos:

Es base fundamental para saber diferenciar cuales son los procesos administrativos que se llevan a cabo en una oficina dentro y fuera de ella, llevar un control de archivos y organizar documentos.

Estadística

Se utiliza al elaborar mis informes mensuales realizados en el centro de atención a víctimas sobre la cantidad de usuarios atendidos en el área de trabajo social y hacer un análisis estadístico sobre el rango de edades y casos atendidos.

Promoción y Publicidad:

Esta materia ha sido necesaria para difundir los servicios que ofrece el CAVI y para erradicar la violencia intrafamiliar, mediante la difusión de carteles, eventos, pláticas, proyectos y trípticos en lugares estratégicos, para invitarlos a asistir al centro en caso de necesitar el servicio.

Ética:

Es base fundamental, para realizar las funciones dentro del Centro de Atención a Víctimas, debido a que es una Institución que por el manejo de información personal requiere de mucha discreción fuera de la institución por lo tanto no se pueden brindar nombres ni dar información telefónica ya que puede afectar su privacidad de las víctimas.

Proyecto Empresarial I

Esta materia es indispensable para el recurso que se solicita al Comisión de Desarrollo de los Pueblos Indígenas para la elaboración de proyectos que se han ejecutado en el Centro de atención a Víctimas y así definir el objetivo del servicio que pretendemos promover, el mercado al que se orienta incluyendo la segmentación y caracterización del consumidor.

Proyecto Empresarial II

Esta materia fue de gran utilidad de igual manera para dichos proyectos y así definir la estructura operativa de producción, se realiza el estudio técnico incluyendo el análisis de costos y definición de precios para concluir con el análisis de viabilidad técnica y económica financiera para validar la propuesta.

Problemas Sociales Contemporáneos

La materia es de gran utilidad debido a que la Violencia Familiar es uno de los problemas que ha perdurado en la sociedad de el país y las bases de la presente materia me ha dado las herramientas sobre alternativas de solución aplicadas a la erradicación del problema.

Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

La materia me ha otorgado técnicas para realizar las entrevistas y procesar los textos de los estudios socioeconómicos que se aplican a los usuarios que acuden al Centro de Atención a Víctimas, de igual manera para realizar las investigaciones y los reportes de las visitas domiciliarias que se llevan a cabo y que son anexados a los expedientes de dichos usuarios.

Escritura y Comprensión de Textos

La materia ha favorecido el desarrollo y comprensión de los productos escritos por los diferentes profesionistas del centro, desde abogados hasta psicólogos aplicando la interpretación reflexiva y cualitativa por tratarse de la historia de vida de las personas, así como su manera de desarrollarse en su vida actual.

3.15 Análisis sobre la Importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo

Quintana Roo por ser un estado joven nos ofrece diversas fuentes de empleo, y la licenciatura de Sistemas Comerciales nos apoya a crear estas fuentes a través de la enseñanza que nos transmiten en su asignaturas para crear, organizar y fomentar nuevos negocios y colaborar en los ya consolidados con un enfoque moderno, utilizando técnicas que ayuden al buen desarrollo del mismo.

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

La carrera de Sistemas Comerciales, nos motiva a realizar una investigación de mercados de manera eficiente y poder desempeñarnos de forma honesta en base a principios éticos y valores que le permitan tener una actitud científica, humanista y con responsabilidad social y en la que no solo

busquemos el bienestar para la empresa si no para la población y el medio ambiente.

3.16 Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planta docente con posgrado. ▪ Se cuenta con infraestructura suficiente. ▪ Existe un laboratorio de publicidad. ▪ Carácter multidisciplinario de la licenciatura. ▪ Formación empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta vinculación con el sector productivo ▪ Insuficiente modalidades de titulación ▪ No existen cursos destinados al manejo de programas informáticos tales como photoshop, office, etc. ▪ Falta posicionamiento de la licenciatura. ▪ Falta de compromiso por parte de los profesores de asignatura. ▪ Faltan áreas terminales para la licenciatura.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondo de apoyo a emprendedores. ▪ Programas de desarrollo de consultores. ▪ Crecimiento en la demanda de mercadólogos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercado laboral en decremento. ▪ Mayor competencia ▪ Creación de nuevas licenciaturas enfocadas al sector empresarial. ▪ Disminución presupuestal a las universidades públicas.

3.17 Experiencia Profesional Personal

El Centro de Atención a Víctimas ha sido una experiencia de mucho aprendizaje, a lo largo de estos años en los que he laborado, ya que es una instancia de atención integral a personas afectadas por violencia intrafamiliar y sexual, dentro de un modelo de atención interdisciplinaria que contribuya eficazmente a la desactivación de la violencia familiar y a la recuperación de las víctimas y de los generadores.

El sentido de responsabilidad y ética profesional es más grande debido a que toda la información que se maneja de los usuarios es de manera confidencial, así como el brindar un servicio de calidad, dar las canalizaciones y el seguimiento adecuado a cada persona y así cumplir con nuestro compromiso de erradicar cualquier forma de violencia-

Me ha permitido tener un enfoque más objetivo y de ejecución al darme cuenta de la manera en la que esta problemática social puede ser prevenida a través de técnicas para abordar al público objetivo con la colaboración de mi equipo multidisciplinario y así desarrollar estrategias preventivas en base a las herramientas que me brindo la carrera como la difusión de carteles, eventos, platicas, proyectos y trípticos aunadas a l servicio de tratamiento.

La toma de decisiones al realizar canalizaciones a las áreas correspondientes de acuerdo a las necesidades de la población sobre todo cuando se trabaja en las visitas domiciliarias, aplicando la metodología con la elaboración de entrevistas, escalas de violencia en coordinación con el departamento de psicología, jurídico y trabajo social, todo esto acompañado de los principios éticos y humanos aplicados en la licenciatura.

Gracias a la carrera de Sistemas Comerciales y su formación académica, así como la variedad en las materias, me han ofrecido amplios conocimientos para enfrentar cualquier situación y adecuarme a los cambios.

CONCLUSIONES

El trabajo anteriormente presentado ha sido con la finalidad de plasmar que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF, es una institución encargada de procurar protección y bienestar para las familias y personas que se encuentran viviendo en un estado vulnerable. Para el cumplimiento de esta misión cuenta con diferentes áreas y departamentos que a su vez implementan programas para cumplir los objetivos. Dentro de estos programas se encuentran trabajando personal comprometido y capaz con la causa de brindar ayuda y bienestar correspondiente a cada departamento trabajando de manera interdisciplinaria.

Dentro de las áreas con gran responsabilidad que busca el bienestar de la familia se encuentra la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, centro en el que me desarrollo profesionalmente con la gran responsabilidad de brindar atención, confianza, presencia para con las familias.

Cabe destacar que la Licenciatura en Sistemas Comerciales me brindó habilidades para desarrollarme y desenvolverme ante un público en diferentes condiciones y estados.

De igual manera la habilidad para darle difusión y publicidad al Centro, para así poder brindarle servicios de atención de calidad para proyectar, a las víctimas de violencia intrafamiliar.

La licenciatura egresa profesionistas que pueden desarrollarse en diferentes áreas, teniendo la capacidad o flexibilidad de aplicar conocimientos prácticos y metodológicos para el departamento o área en la que labore.

Para finalizar el sistema DIF, es una institución noble que cuenta con distintas áreas de atención y administrativas, en las que me ha dado la oportunidad de desempeñarme profesionalmente y demostrar la calidad educativa profesional que siempre ha ido a la vanguardia la Universidad de

Quintana Roo, siendo ella un pilar fundamental para la sociedad Quintanarroense.

RECOMENDACIONES PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN A VICTIMAS.

- Mejores instalaciones para que el personal que laboramos en el centro brindemos un servicio más eficiente.
- Mayor mobiliario ya que en la actualidad aun se comparte equipo de oficina y esto en muchas ocasiones atrasa procedimientos.
- Construir un albergue donde se les pueda dar hospedaje, alimentación, asesoría jurídica, psicológica, trabajo social y atención medica a las víctimas de violencia que no cuentan con un lugar seguro donde pasar los días mientras se soluciona su problema familiar.
- Contar con un guardia de seguridad, así como cámaras de seguridad dentro del centro, ya que acude gente muy violenta y con problemas psicológicos y psiquiátricos.
- Tener una línea de emergencia con personal capacitado para brindar la asesoría requerida al momento del auxilio o asesoría a la víctima y recibir denuncias anónimas.
- Brindar atención medica a las víctimas que acuden lesionadas o en mal estado de salud se les brinde este servicio.
- Contar con una ludoteca para que los menores tenga un lugar donde entretenerse mientras sus padres reciben el servicio solicitado en el Centro.