



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

**MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA EN UN HOTEL DE COZUMEL**

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para obtener el Grado de Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Christian Guadalupe Fraz Poot

02-04366



Supervisores:

Mtra. María de Jesús Moo Canul

Mtra. Nubia Berenice Castro Castillo

MEAP Carlos Alonso Estrella Carrillo

Cozumel, Quintana Roo a noviembre de 2018

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Trabajo monográfico elaborado bajo la supervisión del Comité de Asesoría y aprobado para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

Supervisor: _____

M. en C. María de Jesús Moo Canul

Supervisor: _____

Mtra. Nubia Berenice Castro Castillo

Supervisor: _____

M.E.A.P. Carlos Alonso Estrella Carrillo



Cozumel, noviembre 2018.

ÍNDICE

I. Introducción.....	5
Justificación.....	6
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Metodología.....	8
Contribución del tema propuesto.....	10
Capítulo I. Marco conceptual y referencial.....	12
1.1. La administración.....	13
1.2. Organización de eventos en el sector hotelero.....	16
1.3. Concepto de personal.....	16
1.4. Concepto de experiencia profesional.....	18
1.5. La licenciatura en Sistemas Comerciales.....	20
1.5.1 Objetivo curricular.....	20
1.5.2 Perfil del egresado.....	20
1.5.3 Actividad profesional.....	21
1.5.4 Plan curricular.....	21
Capítulo II. Hotel Cozumel & Resort.....	24
2.1 Antecedentes del Hotel.....	25
2.2. Filosofía y propósito.....	27
2.3 La misión y visión.....	28
2.4 Estructura organizacional.....	29
2.5 Descripción del departamento de organización de eventos.....	30

Capítulo III. Descripción la experiencia profesional.....	31
3.1 Desarrollo de la experiencia profesional en el departamento de organización de eventos	31
3.1.1 Curso de inducción general a la empresa.....	31
3.1.2 Inducción a las actividades administrativas y logísticas.....	33
3.1.3 Actividades en el área.....	33
3.1.4 Trabajos administrativos en el área	34
3.1.6 Actividades de certificaciones en el área.....	36
3.2 Conocimientos aplicados en el desarrollo de la experiencia profesional...37	
3.3 Materias de la carrera que ayudaron a un mejor desempeño de la experiencia profesional.....	39
Conclusión y recomendaciones.....	42
Referencias.....	44

INTRODUCCIÓN

Justificación

La administración vista como un proceso permite organizar las actividades de una empresa, de manera que haga un uso eficiente de sus recursos y alcance los objetivos estratégicos planteados.

La experiencia profesional es un elemento importante para el ejercicio de una profesión, en este caso, facilita la aplicación de lo aprendido en un aula o salón de clases. También es un medio para acercar la realidad laboral a los profesionistas que son formados en las aulas. La base teórica y metodológica de los asimilados en las aulas, es el resultado directo y de forma precisa con el desempeño de un profesionista en el uso de sus habilidades y conocimientos adquiridos.

Un personal profesional y capacitado, es de suma utilidad para las empresas que contratan porque esta preparación de los empleados, redundará en beneficios económicos para la empresa, al contar con prestadores de servicios de calidad y que están en contacto directo con el cliente y con los compañeros de trabajo. De ahí la importancia de una buena formación profesional para el ejercicio de la profesión. Arias & Heredia (1999) señalan que “el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos y servicios, la transformación constante de la propia empresa, implican la necesidad de difundir tales cambios” (p. 497), en este aspecto es importante la preparación que tengan los egresados, la implicación en la asimilación de los conocimientos y desarrollo de habilidades profesionales, redundará en funcionar como agentes de cambios que sean positivos para la empresa.

La formación académica recibida en las aulas es relevante para el ejercicio de la profesión, no solo por el aporte a la empresa sino para los resultados esperados de la contratación del personal, también para el beneficio social de la comunidad.

La experiencia profesional, es en sí, la puesta en práctica de los conocimientos,

habilidades y valores de los obtenidos en las aulas universitarias, y estas actividades también ofrece al egresado mejorar su propio desempeño y aplicar sus conocimientos en planeación, organización, dirección y control de la empresa. Cuando una persona decide ingresar al mercado laboral se encuentra con dificultades en relación a su falta de experiencia pero también de conocimientos, si aunado a esto un egresado de una carrera profesional cuenta con los conocimientos pero no con la experiencia también se debe enfrentar al cambio. Parte de estas funciones son producto de los procesos que debe realizar y que se espera de un profesionista como el diseño de estrategias que estén alineadas a las propias estrategias generales de la empresa (Alles, 2000).

Esta memoria de experiencia profesional pone en manifiesto el resultado de las vivencias en el campo laboral de un egresado, desde las actividades administrativas que desarrolla actualmente y de los retos que ha implicado la incorporación a la vida laboral, en donde se puso a prueba las habilidades y conocimientos de lo adquirido a lo largo de cinco años de formación profesional de nivel universitario. Desde esa formación hasta los retos del crecimiento personal y laboral, son parte de lo reflejado en este documento, en donde en cada apartado, se presentan las temáticas más importantes de la licenciatura cursada y que han servido con más énfasis en el desempeño de una profesión en una ciudad que se caracteriza por ofrecer servicios turísticos pero que también requiere de profesionales en el área administrativa para ofrecer servicios de calidad.

Con este resultado, a la empresa le interesa formar a los egresados, desde la vida laboral, es decir, partir de los conocimientos y habilidades adquiridas pero también desde lo que en la realidad inmediata se adquiere, además de la remuneración económica, la certeza laboral y estatus, en cambio, el egresado responde con esa recompensa, hacia el mejor desempeño de sus actividades designadas (Chiavenato, 2007).

Objetivo General

Describir la memoria de experiencia profesional como egresado, en un área administrativa en un hotel de Cozumel.

Objetivos Específicos

1. Relatar los conocimientos y habilidades adquiridas en el área administrativa en un hotel de Cozumel
2. Relatar la forma en que se pusieron en práctica los conocimientos y habilidades de la formación profesional en el campo laboral.
3. Identificar las asignaturas y áreas de especialización que contribuyeron con más énfasis en el desempeño profesional y cómo fueron utilizadas.

Metodología

El diseño de la investigación que se utilizó para este trabajo fue de tipo descriptivo con enfoque cualitativo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) porque corresponde al relato de una memoria de vivencia en el campo laboral.

Para realizar el objetivo particular número uno que corresponde a relatar los conocimientos y habilidades adquiridas en el área administrativa en un hotel de Cozumel, se realizó una descripción de las características más representativas de la empresa en donde se realizó la demostración de la experiencia profesional. Se describe su historia, contexto, misión, visión y valores, entre otros. Este tipo de investigación se basó en los documentos proporcionados por la empresa y la información pública contenida en su página oficial. Este tipo de investigación fue de tipo documental (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Es oportuno señalar que desde el egreso de la licenciatura, el autor de este documento, ha pasado por diferentes roles administrativos en otras empresas

del giro hotelero, incluso durante el estudio de la profesión, en ese sentido, este relato corresponde a la empresa en donde labora actualmente y donde tiene antigüedad laboral para demostrar sus habilidades adquiridas a lo largo de la formación en el ámbito laboral.

Para realizar el objetivo particular número dos, que consistió en relatar la forma en que se pusieron en práctica los conocimientos y habilidades de la formación profesional en el campo laboral; se procedió a describir aquellas habilidades e información adquirida a lo largo de los cursos llevados en la licenciatura en Sistemas Comerciales, principalmente aquellas pautas conceptuales o categóricas que influyeron para determinar la mejor forma de utilizarlas de acuerdo a la situación vivida en el campo laboral de la profesión. En este caso, esta parte de la técnica de investigación se considera explicativa porque va más allá de describir sino que involucró realizar un análisis a profundidad de estos, explorando los saberes vistos en el aula y los momentos o situaciones más significativas en la vida laboral (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Para realizar el objetivo específico tres que consistió en identificar las asignaturas y áreas de especialización que contribuyeron con más énfasis en el desempeño profesional y cómo fueron utilizadas; se procedió a revisar el plan de estudios de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y se caracterizó los elementos principales de este como el objetivo curricular, el perfil del aspirante y egreso, la actividad profesional esperada del egresado y el plan curricular en donde se identificó los contenidos de las asignaturas más relevantes del eje de especialidad en administración. De igual manera, este tipo de técnica de investigación se considera explicativa (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) porque se refiere a explorar el contenido del plan de estudios que se cursó del cual se identificó los aspectos de los contenidos de las asignaturas que aportaron los conocimientos y habilidades que se desarrollaron en el campo laboral.

Contribución del tema propuesto

El desempeño laboral usando como base la formación universitaria es la base para la construcción de habilidades que de otra manera requerirán años para su adquisición. Este documento concentra las habilidades y experiencias vividas por parte de un egresado que tuvo la oportunidad de incursionar en el campo laboral desde que estudiaba la carrera. Estas primeras incursiones en el mundo laboral fueron las bases que con los conocimientos adquiridos en la carrera permitieron que al egresar se aporte mucho mejor al desarrollo y mantenimiento de la calidad de la empresa que se relató en estas memorias.

Este documento puede servir como evidencia de que el desempeño laboral también contribuye a la demostración de una habilidad en el desempeño de la profesión y esta referencia puede aportar a los egresados que se encuentran inmersos en la actividad laboral, a que encuentren un camino no solo para finalizar su formación académica mediante la titulación, sino que se vean a sí mismos como aportadores de cambios positivos desde la empresa en donde se encuentren y observen que la misma reciprocidad de beneficio económico (salario) y los conocimientos, iniciativa y aporte profesional contribuye a la empresa a su crecimiento y mantenimiento en el mercado.

Este documento también aporta información a los docentes que día a día contribuyen con sus conocimientos a los estudiantes que están formando y este relato de experiencia vivencial también sirve como sondeo de las actividades a las que debe enfrentarse un egresado de esta especialidad y si estas vivencias contribuyen a que se revisen las asignaturas que más beneficiaron puede servir para futuras actualizaciones del plan de estudios para que se potencialice los conocimientos y habilidades que se requieren de un profesionalista de esta licenciatura.

Aunque el programa de estudios que cursó este profesionalista ya no se encuentra vigente, en su momento fue una carrera que era pertinente para la zona geográfica que se encontraba y encuentra enfocada a las actividad turística

y esta carrera estuvo pensada para contribuir con profesionistas especializados en la actividad de los sistemas de comercio que están como soporte de la actividad turística. En este sentido, es que estas memorias de experiencia contribuyen a los tomadores de decisiones que están encargados de contratar a egresados de esta licenciatura, para que observen las funciones y desempeños que pueden realizar estos egresados y cómo pueden contribuir al desarrollo de estrategias que mejoren su posicionamiento en el mercado competitivo.

CAPÍTULO I. MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL

La creación y mantenimiento de áreas dentro de la organización que contribuyan a los objetivos de la misma, resulta de vital importancia para su rentabilidad y estabilidad, que puede traducirse en beneficios en su entorno. Los constantes cambios en el entorno social y político en el mundo presenta un oportunidad para que los países inviertan en la competitividad a través del desarrollo económico y puedan reinventarse, además de que eso brinda a la gente mejor calidad de vida (Barroso & Flores, 2006), a través de servicios básicos como energía eléctrica, agua, salubridad, educación y otros relacionados con el bienestar de la comunidad (Pleumaron, 1999), sobretodo en ciudades en donde la actividad turística es relevante para la empleabilidad de la población. Como eje trascendental la educación ayuda al alcance de los objetivos nacionales y competitivos de un país al aportar profesionista universitarios que aporten a la especialización de los productos o servicios que se ofrecen en un país.

1.1 La administración

Para comprender la importancia del área de organización de eventos resulta adecuado enmarcar su ubicación en la administración, de tal manera que pueda comprenderse su relevancia en el logro de los objetivos de las organizaciones.

Las organizaciones ya sean públicas o privadas son creadas para realizar actividades como la producción o los servicios y de esta manera obtener resultados que no podrían llevarse a cado por si solos.

Definir la administración ha tenido sus debates sobre todo en relación a si posee o no el carácter de ciencia (Piaget, 1973; Bunge, 1999), sin embargo, Torres (2014) señala que la administración posee ciertas características específicas tales como: Su universalidad, es interdisciplinaria, es sistémica, intemporal, humana y social, es una técnica y un arte.

De acuerdo a (Chiavenato y Villamizar, 2002) la administración se puede entender como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar ciertos recursos humanos o materiales que en su conjunto contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Aunque estos objetivos son diferentes para cada organización y alguno de estos van desde la rentabilidad, crecimiento, productividad, calidad, competitividad, cambio, innovación y flexibilidad.

Dentro del alcance de la administración, también se encuentran las herramientas para el logro de los objetivos de la organización como es la departamentalización organizacional, por medio de la división del trabajo, asignación de funciones específicas y recursos (Reyes, 2005). A través de esta se destinan áreas encargadas de actividades y procesos determinados para el cumplimiento de objetivos particulares alineados a la meta de la empresa, su principal funcionalidad es la eficiencia.

Se reconocen diversos tipos de departamentalización, como pueden ser (Koontz & Weihrich, 1994):

- Geográfica: las tareas están concentradas de acuerdo a las regiones geográficas en donde realiza su operación. Las empresas de gran tamaño generalmente hacen uso de esta segmentación.

- Por clientela: su fin es prestar atención personalizada a sus consumidores.

- Por proyectos: se realiza la integración de las tareas y recursos, de manera especializada a un proyecto en concreto.

- Por funciones: en esta el personal se encuentra agrupado en base a la ejecución de tareas y actividades específicas.

Aunque no existe una forma aplicable para todas las empresas de crear departamentos, la departamentalización por funciones es una de las más ocupadas. Esta puede incluir desde actividades empresariales básicas como producción, ventas y finanzas, a departamentos concretos de acuerdo al grado de especialización.

En este tipo de departamentalización por funciones se debe de aclarar roles y responsabilidad, así como el grado de autoridad que posee el personal designado (Reyes, 2005). En la integración del departamento es pertinente el conocimiento y dominio de la tarea a ejecutar, es decir la competencia.

“La administración puede clasificarse en pública, no lucrativa y privada” (Torres, 2014: 15). En la esta última se dan actos de gestión y no de autoridad, y se encuentran ubicadas las organizaciones particulares (Reyes, 2005).

Las organizaciones pueden también catalogarse por diversos criterios, como puede ser el origen de su capital, magnitud o tamaño y de acuerdo a la actividad a la que se dedican.

Una actividad económica incluye todos los procesos que suceden para la obtención de productos destinados a cubrir necesidades en el entorno social, dichos productos pueden ser tangibles o intangibles.

Según el sector, la actividad económica terciaria o sector servicios es la que engloba los procesos involucrados con la producción de productos intangibles y de la entrega de estos para satisfacer las necesidades del entorno.

A su vez se encuentran subsectores como el comercio, comunicaciones, ocio, cultura, turismo, hotelería entre otros.

El sector turístico es muy amplio, e incluye un número extenso de productos y /o servicios. Teniendo presente esto, las empresas turísticas, específicamente el subsector alojamiento turístico, y en particular a los hoteles, son empresas “genuinamente turísticas” ya que sus servicios son para uso turístico y se encuentran físicamente en el destino turístico visitado; y debido a que es el lugar en donde el turista suele invertir mayor gasto y tiempo, resulta ser de importante consideración para entender la conducta de la demanda turística. (Ídem)

1.2 Organización de eventos en el sector hotelero

El área de organización de eventos es la encargada del proceso de diseño, planificación y producción de una empresa. Para comprender el alcance de esta, primeramente se debe de definir el concepto de evento.

Los eventos suelen ser acontecimientos públicos programados, que poseen cierto carácter de importancia, pudiendo ser sociales, artísticos o deportivos, ya sea como festivales, ceremonias, convenciones, congresos, fiestas o algún tipo de reunión con diversas finalidades (Otero, 2009).

El encargado de llevar a cabo la tarea de desarrollar el evento con éxito, es denominado como el organizador de eventos, el cual de acuerdo a Otero (2009) debe de ser capaz de trabajar en equipo y sobre todo de adaptarse a los cambios e imprevistos que pudieran suscitarse en su realización.

En el encargado recae la responsabilidad de la logística del evento y por lo consiguiente para prestar un mejor servicio debe de conocer el sitio, el tema, así como criterios específicos que el cliente requiera, esto permite un montaje adecuado en el salón o el lugar en donde se lleve a cabo el evento.

Tiene la capacidad de negociar, coordinar el evento de acuerdo a un presupuesto determinado y asegurarse de que este se desarrolle sin contrariedades.

1.3 Concepto de personal

Una parte importante en el mercado laboral es identificar las funciones y relevancia que tiene el personal dentro de la empresa por eso la administración del personal en el campo laboral, es parte de esta memoria de experiencia profesional. Aspectos como el trabajo en equipo es fundamental para el buen desempeño de un área laboral que involucra evaluación de aspectos de calidad.

De acuerdo a Dessler (2001:2), la administración de personal incluye “las políticas y las prácticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos al personal o recursos humanos, que competen a un puesto de administración, que incluyen reclutar, seleccionar, capacitar, compensar y evaluar”. En ese aspecto, la función de los colaboradores y su desarrollo personal, contribuyen al buen funcionamiento de la empresa.

Las empresas incluyen como parte de un área al personal de estas y los denominan recursos humanos. El concepto viene de la “disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización” (Alles, 2011:16). Sin esta rama de la administración, no es posible ubicar al persona que colabora en una empresa y la importancia de un área que interactúa con ellos. No hay que perder de vista que se entiende como personas no como objetos, ese aspecto fue algo relevante de diferencias en las vivencias relatadas. “Sin embargo, no ha sido el enfoque humanista el que más ha influido en el desarrollo y la importancia del área de Recursos Humanos” (Alles, 2005: 18).

Como parte de las funciones de este relator, el trabajo con el personal y mantener los estándares de calidad de una empresa del sector servicios, es importante mantener identificado el comportamiento motivador de los colaboradores. La administración de la contribución de los empleados es algo que “implica el involucramiento en los problemas y necesidades de los empleados. Implica esforzarse por entender y responder a las necesidades del personal” (Alles, 2005: 32). Aunque el área en la que se desarrolla la descripción de esta memoria de experiencia no es en el departamento de recursos humanos, las labores que se describen en los siguientes apartados hacen relevante mencionar que se tiene que involucrar en el conocimiento de los compañeros de trabajo, sobretodo porque parte del trabajo implica el mantenimiento de estándares de calidad de la empresa y son los empleados los que contribuyen a este logro.

1.4 Concepto de experiencia profesional

Sin lugar a dudas, la relevancia del resultado de la formación académica universitaria es la mejora de la oportunidad que tengan sus egresados de incorporarse al mercado laboral, obtener esa experiencia práctica o vivencial es deseable, sin embargo, no siempre es considerado en los planes de estudios. En este caso, el que escribe estas memorias tuvo la oportunidad de adquirir experiencia durante esa formación profesional aunque en el plan de estudios de ese momento no estaba considerado como estancia profesional u otra modalidad.

En años anteriores, se concebía a la experiencia profesional desde un punto de vista operacional, en razón de que “Mincer entiende la experiencia profesional como una experiencia homogénea y cuya medida son los años de vida profesional” (Suleman & Jacques, 2007: 116). Sin embargo, en los 80’s algunos economistas y sociólogos tratan de captar la heterogeneidad de las trayectorias y de las capacidades productivas que se adquieren en la experiencia profesional, intentando señalar la obsolescencia de las capacidades que se adquieren como resultado de la experiencia profesional (Suleman & Jacques, 2007).

“No cabe duda de que la experiencia profesional permitió la construcción de competencias que resultaron útiles en un determinado contexto técnico y organizativo, pero al cambiar el contexto, puede contribuir también a la destrucción de esas mismas competencias” (Suleman & Jacques, 2007: 131). Pero los estudios sobre aspectos, también señalan que “las competencias profesionales han permitido acercar la formación profesional al mundo del trabajo en la medida que evidencian la necesidad de formar dichas competencias ya desde la universidad” (González & González, 2008: 188).

Por lo anterior, es que si bien es deseable adquirir la experiencia profesional como competencia demostrable durante la formación universitaria, en el tiempo en el que su cursó la licenciatura en Sistemas Comerciales, no se consideró en

el plan de estudios. Sin embargo, se tiene conocimiento que se incorporó en la actualización del nuevo plan de estudios. Al respecto González & González (2008:187) explican el contexto histórico de la concepción de las competencias profesionales y el papel del sistema educativo:

La formación en competencias profesionales es uno de los objetivos esenciales de la universidad actual; sin embargo, es interesante destacar que el interés por ellas no surge en el contexto universitario, sino en el mundo del trabajo en la década de 1870, y es partir de los estudios de McClelland (1973), Mertens (1997; 2000) y otros autores, que comienza una búsqueda orientada al hallazgo de criterios científicos explicativos de la eficiencia de las personas en el desempeño laboral.

Es por esta razón que al egresar de la licenciatura e incorporarse de lleno al campo laboral, los aprendizajes y competencias adquiridas forman parte de la demostración del desarrollo profesional como un licenciado egresado de la carrera universitaria. González & González (2008: 208) explican que es posible demostrar dichas competencias como resultado del desempeño profesional, es decir, eso redundaría en beneficio de la empresa en donde se labore:

Por último, en cuanto a la denominación de las competencias y teniendo en cuenta su carácter complejo, en tanto integran componentes motivacionales y cognitivos en la regulación de la actuación profesional, consideramos pertinente concebirlas como capacidades expresadas en el desempeño profesional.

Es por esto que “la formación en competencias profesionales constituye un objetivo esencial de la educación superior actual, orientada a la formación integral del estudiante, en tanto profesional eficiente, ético y responsable” (González & González, 2008: 207)

1.5 La Licenciatura en Sistemas Comerciales

El dinamismo del entorno y los cambios que se presentan, se encaminan a la agrupación de procesos económicos en entre los países de manera interna y externa. Esto apunta a que la comercialización tenga mayor presencia así como el diseño de perfiles especializados en la materia resulten necesarios.

Por tanto la relevancia de contar con profesionistas competentes en la materia, con conocimientos y preparación específica.

En ese tenor se ofrece la Licenciatura en Sistemas Comerciales, en la Universidad de Quintana Roo, en la región del Caribe, dada la necesidad de profesionistas capaces de hacer frente al dinamismo comercial y así contribuir al fortalecimiento del país con respecto al mundo.

1.5.1 Objetivo curricular

La licenciatura en Sistemas Comerciales, tiene por objetivo formar profesionistas competentes, con conocimientos y habilidades comerciales en áreas de desarrollo y distribución de bienes servicios internacionales así como nacionales, de esta manera garantiza su aplicación en el entorno y contribución al desarrollo de la entidad (Universidad de Quintana Roo, 1995).

1.5.2 Perfil del egresado

El profesionista egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales posee una capacidad de análisis en procesos y sistemas de producción y su relevancia e interacción con el sistema económico. Es apto para desarrollar y presentar propuestas de sistemas de comercio de bienes y servicios desde su creación, proceso productivo hasta el consumo; en todos los niveles del sistema

económico. Así como implementar propuestas de comercio encaminados al desarrollo equilibrado del sistema (Universidad de Quintana Roo, 1995).

El egresado está capacitado para manejar los sistemas comerciales adecuadamente, dentro del marco legal nacional e internacional. Formular, evaluar e implementar proyectos de comercio, así como manejar esquemas financieros en forma aislada o global. Así mismo mostrar actitudes autocrítica, y desempeñarse con honestidad (Universidad de Quintana Roo, 1995).

1.5.3 Actividad profesional

De acuerdo a lo establecido en el plan de estudios obtenido del Portal del alumno (Plan de Estudios de Sistemas Comerciales Plan 1995, Portal SAE). El egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales puede desempeñarse en la propuesta y desarrollo de empresas, ya sea como propietario o como parte asociada. En las agrupaciones de empresarios, es capaz de brindar asesoría. En iniciativa privada tanto nacional o internacional, participar activamente en empresas encargadas de producir, transformar y comercializar bienes y servicios (Universidad de Quintana Roo, 1995).

Laborar en sector público en mercados de comercio e industria, del interior del país o si como exteriores. Participar en negociaciones comerciales, así como dedicarse a la investigación y docencia (Universidad de Quintana Roo, 1995).

1.5.4 Plan curricular

En la tabla 1 se presentan el grupo de asignaturas que se cursaron en la Licenciatura en Sistemas Comerciales, plan 1995. Es importante recalcar que este plan de estudios fue el último que se consideró de 10 ciclos o cuatrimestres.

Tabla 1. Plan curricular 1995 de la licenciatura en Sistemas Comerciales.

CICLO 1			
Clave		C	Requisito
AG-108	ESCRITURA Y COMPRENSIÓN DE TEXTOS	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
AD-106	INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	6	
PITAA-1	ITALIANO INTRODUCTORIO	2	
PMYAA-1	MAYA INTRODUCTORIO	2	
ACP-105	INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD Y ANÁLISIS FINANCIEROS	6	
PFRAA-1	FRANCÉS INTRODUCTORIO	2	
CICLO 2			
Clave		C	Requisito
ACPSC-113	PSICOLOGÍA EN LAS RELACIONES COMERCIALES	6	
PFRAA-2	FRANCÉS BÁSICO	2	
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
PMYAA-2	MAYA BÁSICO	2	
PITAA-2	ITALIANO BÁSICO	2	
ACPSC-103	MERCADOTECNIA I	6	
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	AD-106
CICLO 3			
Clave		C	Requisito
ACPSC-107	MERCADOTECNIA II	6	ACPSC-103
PFRAA-3	FRANCÉS PRE-INTERMEDIO	2	
PITAA-3	ITALIANO PRE-INTERMEDIO	2	
ACP-104	MATEMÁTICAS II (ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL)	6	
AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	
ACPSC-109	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS I	6	
CICLO 4			
Clave		C	Requisito
ACPSC-105	NEGOCIACIÓN Y MERCADEO	6	
PITAA-4	ITALIANO INTERMEDIO	2	
ACPSC-111	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	6	
ACPSC-108	DESARROLLO DE PRODUCTOS	6	
PFRAA-4	FRANCÉS INTERMEDIO	2	
ACPSC-114	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS II	6	ACPSC-109
CICLO 5			
Clave		C	Requisito
ACPSC-116	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6	
AG-110	ÉTICA	6	
PITAA-5	ITALIANO POST-INTERMEDIO	2	
PFRAA-5	FRANCÉS POST-INTERMEDIO	2	
ACPSC-115	ANÁLISIS DE MERCADO	6	ACPSC-111
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	
ACPSC-117	MERCADOTECNIA INTERNACIONAL	6	
ACPSC-121	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	
CICLO 6			
Clave		C	Requisito
ACP-125	DERECHO MERCANTIL I	6	
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	AD-106
ACPSC-102	CONTABILIDAD DE COSTOS	6	ACP-105
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	
PFRAA-6	FRANCÉS AVANZADO	2	
ACP-103	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	6	

CICLO 7			
Clave		C	Requisito
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-112	HISTORIA ECONÓMICA DE MÉXICO	6	
ACP-109	ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-105
CICLO 8			
Clave		C	Requisito
ACP-126	DERECHO MERCANTIL II	6	ACP-125
ACP-110	ECONOMETRÍA	6	ACP-104
ACP-108	HISTORIA ECONÓMICA MUNDIAL	6	
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACP-113
ACPSC-106	OPERACIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS	6	ACP-109
CICLO 9			
Clave		C	Requisito
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-127	ECONOMETRÍA APLICADA	6	ACP-110
ACPSC-118	PROYECTO DE COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-115	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I	8	
ACPSC-124	OPERACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL	6	ACPSC-106
CICLO 10			
Clave		C	Requisito
ACPSC-110	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	
ACPSC-125	DERECHO ECONÓMICO INTERNACIONAL	6	
ACPSC-122	PROYECTO DE COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACPSC-118
ACP-116	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	8	ACP-115
ACP-127	SEMINARIO TEMÁTICO	8	

Fuente: Portal SAE de la Universidad de Quintana Roo, basado en el plan de estudios 1995 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

CAPÍTULO II. HOTEL COZUMEL & RESORT

2.1 Antecedentes

La historia del Hotel Cozumel and Resort, inicia en los años 1990, bajo el nombre de Hotel Fiesta Inn, la cual era una cadena hotelera del Grupo Posadas, este hotel es adquirido por el Empresario Eduardo Toledo Parra, el cual durante su trayecto, tratando de posicionarse en el ámbito hotelero tuvo varios nombres el hotel, los cual pasaron de hotel Costa Club, hotel Brisas; estos cambios fueron entre los años 1990 al 2003. El Hotel Cozumel and Resort nace oficialmente en el 2003, hasta los que es hoy en día. (Departamento de Recursos Humanos, Hotel Cozumel & Resort, 2018)

En la actualidad este hotel es considerado uno de los mejores hoteles en todo incluido, tanto para clientes nacionales y Extranjeros. En especial para los clientes de la región Peninsular y para grupos de Buceos, ya que cuenta el hotel con instalaciones cómodas y tienda de buceo dentro del Hotel, cabe mencionar el hotel presta el servicio a un nicho que hace buceo en sillas de rueda.

Las instalaciones cuentan con 180 habitaciones, una alberca grande, 2 restaurantes, un snack bar, tres bares, cuenta con spa, un salón de eventos y convenciones, Playa, ubicado en la carretera costera sur 1.7 zona centro de la isla de Cozumel, Quintana Roo, México.

Cuadro 1.- Evolución del Nombre del Hotel



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Hotel Cozumel & Resort.

Poseen un bloque de 10 habitaciones estándar que fueron adaptadas para satisfacer los requerimientos de personas con impedimentos físicos. Cuentan con 2 camas dobles y están amuebladas con TV de pantalla plana con canales internacionales, teléfono de marcación directa, radio-reloj-despertador, caja de seguridad, plancha, y tabla de planchar. Ducha con acceso a silla de ruedas, banco ortopédico ajustable, barras de seguridad en la ducha y mingitorio, lavabo accesible a silla de ruedas, camas bajas y fácil acceso a la terraza privada.

Cuadro 2.- Plano del Hotel



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Hotel Cozumel & Resort

2.2. Filosofía y propósito

Al adoptar el concepto de Todo Incluido, el punto central de la operación es el servicio y la ventaja competitiva que marcará la diferencia sobre los hoteles tradicionales y los hoteles del mismo concepto.

La filosofía es contar con un equipo de recursos tanto humanos como materiales, que permitan brindar en todo momento una intensa satisfacción de huéspedes y clientes con la más alta calidad.

Las principales funciones del recurso humano para lograr esto es el estar en forma permanente actualizados y atentos a los cambios que dictan los gustos de los huéspedes, esto se logra con el desarrollo de un personal altamente

calificado para alcanzar y sobrepasar estas expectativas, ya que constituye el enlace entre los huéspedes y el hotel.

Por lo cual se pone especial atención en el operativo de selección de personal a contratar, quienes en principio deberán contar con un alto grado de compromiso para atender de la mejor forma a los clientes.

Objetivos comunes:

Rebasar las expectativas del huésped a través de un servicio de calidad, entretenimiento y diversión, creando un ambiente familiar, otorgado por un equipo de trabajo convencido y entusiasta, con el fin de obtener huéspedes y clientes satisfechos y repetitivos

2.3 La misión y visión

Misión:

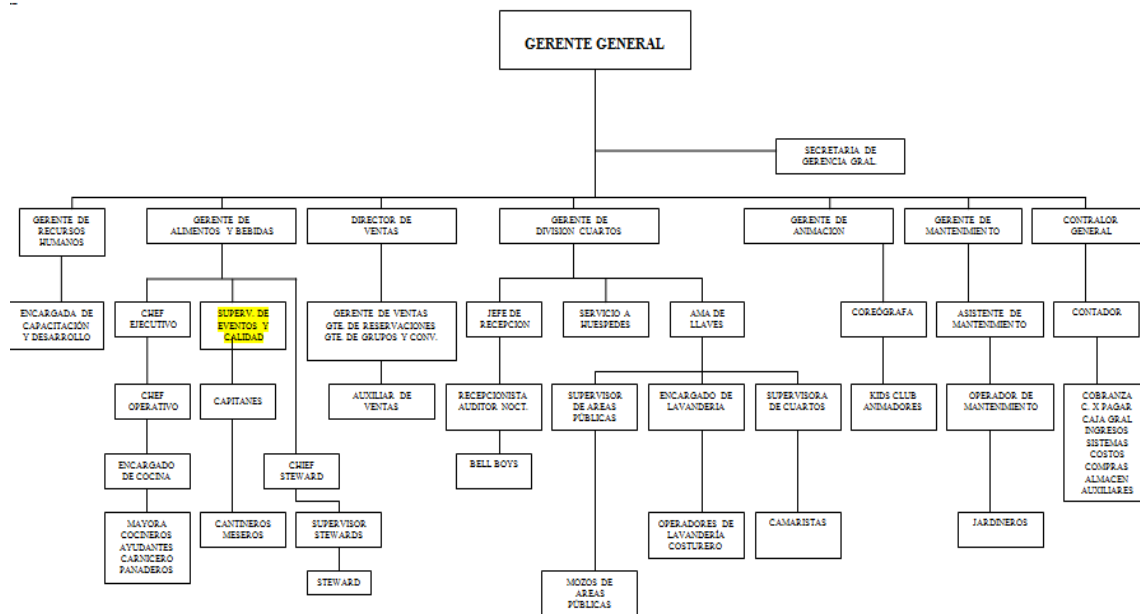
Ser percibidos como la mejor opción dentro de los hoteles de cuatro estrellas, bajo el concepto de todo incluido en la Isla de Cozumel. Teniendo como parámetro la competitividad con los demás hoteles de la región, superándolos con instalaciones de primer nivel y calidad en todos sus servicios. (Departamento de Recursos Humanos, Hotel Cozumel & Resort, 2018)

Visión:

1. Lograr la máxima rentabilidad para lograr cumplir con nuestra carga financiera.
2. Brindar excelencia en nuestros servicios, siempre cumpliendo con las expectativas expresadas y no expresadas de nuestros huéspedes.
3. Lograr el mantenimiento de nuestras instalaciones y equipos, para poder brindar a nuestros huéspedes la calidad del mejor hotel de cuatro estrellas del concepto todo incluido.

4. Arraigar y desarrollar a cada uno de nuestros colaboradores, ofreciéndoles la oportunidad de crecer y ser parte del mejor hotel de la zona.
5. Consolidar el nombre de hotel Cozumel& resort, y establecer el liderazgo en la industria hotelera de Cozumel

2.4 Estructura organizacional



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Hotel Cozumel & Resort, 2018

El Hotel Cozumel and Resort se encuentra organizada por departamentos alineados a actividades específicas, es decir se estructura con una departamentalización por funciones. Los roles, las responsabilidades así como el grado de autoridad en cada departamento y línea de trabajo, está claramente especificado en su organigrama organizacional, como puede observarse en la figura anterior.

El área encargada de eventos y calidad forma parte de la Gerencia de Alimentos y Bebidas, que a su vez responde a la Gerencia General. El área tiene a su

cargo a los miembros de la cocina, a los capitanes de los diversos restaurantes del hotel, responsables de los meseros y cantineros.

El Departamento de Alimentos y Bebidas, posee el mayor número del capital humano contratado y sobre quienes recae en su mayoría la atención de calidad hacia los huéspedes.

2.5 Descripción del departamento de Eventos y calidad

Le creación del Puesto de Eventos y Calidad, surge en el 2008, en los inicios del hotel, el puesto se llamaba Distintivo H; la persona que estaba encargaba solo se dedicaba a la supervisión de las áreas de cocina, restaurantes y bares en cuando a la calidad tanto del servicio como de la manera de preparar los alimentos para consumo del personal y de los huéspedes del Hotel, cabe mencionar que siempre sean realizado eventos en el hotel, pero desde la construcción del Gran salón a finales del 2005, ha aumentado los eventos.

El departamento de eventos y calidad, se encarga de dar información sobre los costos, fechas disponibles y equipo con el que se cuenta para cualquier evento en particular, así como el cobro, contratación de proveedores externos, logística del evento. También se encarga de las normas de salubridad puestas por el programa Cristal, la cual periódicamente realizar una evaluación a todos los involucrados. ,

El desarrollo del servicio de eventos se clasifica en lucrativos y no lucrativos. En los primeros se percibe beneficio monetario por evento realizado. En este se encuentran en su mayoría eventos sociales, como bodas, quince años, bautizos, aniversarios, así como también conferencias, congresos entre otros.

Los no lucrativos no generan beneficio económico, sin embargo, contribuye a la aportación social y altruista que caracteriza al Hotel Cozumel and Resort, beneficiando a la sociedad local. En este se encuentran también capacitaciones para el personal que son desarrollados periódicamente y en donde el área de eventos y calidad apoya significativamente en la logística física de la reunión.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

3.1 Desarrollo de la experiencia profesional en el Área de Eventos y Calidad

Formar parte de la Gerencia en Alimentos y Bebidas, específicamente como lo es el supervisor de eventos, ha requerido cierta experiencia laboral anterior, así como conocimientos previos adquiridos en la Licenciatura en Sistemas Comerciales. Si bien el autor de estas memorias, se ha desempeñado en puestos de índole turístico, en su mayoría han sido enfocados a la gestión y manejo efectivo del tiempo y calidad al cliente.

3.1.1 Curso de inducción general a la empresa

Realizar el proceso de inducción en las organizaciones sin importar el giro, resulta de gran importancia, ya que permite que el capital humano que recién ingresa se adapte e integre de manera estable al círculo laboral. Esta inducción permite adquirir los conocimientos necesarios sobre la empresa y de las tareas que desempeñará en el cargo, así como sus responsabilidades.

En el caso del Hotel Cozumel & Resort, la inducción es llevada a cabo por el Área de Recursos Humanos y consiste básicamente en:

- Explicación de la estructura administrativa del hotel, procesos, reglas y lineamientos.
- Orientación sobre la política ambiental y el compromiso con el entorno, para la minimización de riesgos medioambientales de contaminación.
- Entrega de uniformes y gafete, así como sus reglas básicas del uso correcto de este y de presentación personal.
- Recorrido por las instalaciones del hotel y de las áreas administrativas. Presentación con colaboradores.
- Asignación de horarios de jornada laboral y días de descanso.

3.1.2 Inducción a las actividades administrativas y logísticas

La orientación efectiva permite el adecuado ingreso del nuevo colaborador a las actividades a desempeñar, ya que le permite adquirir los conocimientos esenciales para desempeñarse en su nuevo rol laboral.

A pesar de que en el Hotel Cozumel & Resort no se cuenta con un manual de puestos y perfiles, la inducción de las actividades específicas del área, sucede con el apoyo del encargado del Departamento y con el apoyo del empleado que deja el puesto, en los casos que aplique. Esta incluye los siguientes temas:

- Objetivo de la organización y del área de Eventos y Calidad. En este rubro se indica la relevancia que tiene el área con las metas del hotel, se destacan puntos como la calidad en el servicio y seguridad e higiene, ya que cuenta con certificaciones que deben de mantenerse y renovarse tal como el distintivo Cristal.

- Manejo adecuado de todo el equipo que deba de usarse.

- Estándares generales del servicio, enfocados principalmente en la satisfacción del cliente.

3.1.3 Actividades en el área

El área de Eventos y Calidad es la encargada de diseñar, organizar, desarrollar y llevar a cabo el evento solicitado, y de esta manera satisfacer los requerimientos del cliente.

Para esto es importante definir la magnitud de personas que asistirán, así también es relevante señalar los servicios contratados. Los servicios pueden ir desde la simple renta del salón e irse magnificando de acuerdo a las peticiones requeridas por el interesado.

Es necesario el establecimiento de servicios deseados, para la planeación y estructuración del evento. Los puntos más destacables para la planeación y

organización son:

-Tipo de evento

-Si incluye alimentos y bebidas

-Número de asistentes

-Montaje del salón

-Fecha, horario y duración del evento

-Presupuesto disponible

-Servicios adicionales como Dj, mantelería, cristalería entre otros.

Con esta información el encargado de Eventos y Calidad elabora una propuesta y en caso de que aplique una cotización para estudio del solicitante.

Para la elaboración de dicha propuesta, se considera las fechas disponibles en el calendario de eventos manejado por el área, y los alcances y limitaciones que pudieran existir.

Una vez concretada la actividad, se procede a la definición de roles, responsabilidades y a determinar al personal de apoyo en caso de que aplique, de acuerdo a las especificaciones propuestas por el cliente.

3.1.4 Trabajos administrativos en el área

Para el diseño, organizaciones y ejecución de los eventos que se realizan en el Hotel Cozumel and Resort, es necesario realizar actividades de índole administrativa tales como:

-Realización de contratos. Este es elaborado para concretar el evento solicitado. En dicho contrato se establecen los compromisos adquiridos y en caso de que aplique las penalizaciones que pudieran existir en casos de cancelación. Debe

de incluir fecha, precio cotizado y aprobado, características específicas convenidas con el cliente.

-Balances de pagos. El pago del importe total del evento puede ser cubierto de manera periódica, ya sea mensual o semanal. Para esto se elabora un historial de recibos, los cuales posteriormente son canalizados al área de Contabilidad, para su integración al capital del Hotel.

-Atención a clientes. Esta es vital para la satisfacción de los interesados, un cliente contento puede recomendar y crear oportunidades para la empresa de acuerdo a su experiencia. Por tal motivo el supervisor de eventos se encarga de cubrir las expectativas del solicitante de manera efectiva dado que es el centro de compromiso y acción de la empresa, a su vez extiende este mismo objetivo con sus colaboradores. Este engloba los procesos que interactúan con el cliente, permitiéndole a este comunicarse directamente y generar confianza para ampliar la información y retroalimentación.

-Manejo y organización de grupos. Esta estrategia requiere delegar y confiar en diversos niveles de mando, para la justa distribución de roles. Eventos como el IronMan en donde deben de elaborarse aproximadamente centenares de boxluch y entregarse en horarios que suelen ser de madrugada alrededor de las 4:00 am. resulta importante tener equipos de alto rendimiento, por tanto se debe de asignar actividades y horarios, para el cumplimiento del objetivo. Para esto se apoya en uso de brazaletes o sistemas de supervisión internos que hacen posible la atención a grupos grandes.

-Contratación y evaluación de proveedores. La selección de proveedores está basada en el análisis de perfiles y propuesta de proveedores potenciales. Se estudia a fondo las ventajas y desventajas que este aporta, y sobre todo se considera que sus beneficios se encaminen a las necesidades de la organización. Se toma en cuenta la calidad, precios, confiabilidad y sobre todo sus antecedentes. Dado que el Hotel Cozumel and Resort está alineado a criterios de sustentabilidad, los proveedores deben de estarlo también, ya que esto contravendría la visión corporativa. Una vez que el proveedor es evaluado,

puede considerarse repetir o no con él, dependiendo del grado de satisfacción que proporcione.

-Auditorías internas de calidad Cristal, previas a las externas. Como se ha mencionado anteriormente, el Hotel Cozumel and Resort posee ciertas distinciones otorgadas por la empresa Cristal. En tenor a cumplir con sus criterios normativos y asegurar una alta calificación en la auditoría externa, el supervisor de Eventos y Calidad realiza periódicamente recorridos en las instalaciones y áreas que se evalúan con el fin de implementar acciones preventivas o en su caso correctivas cuando sucede después de recomendaciones de auditoría.

-Motivación al personal. Trata de generar un estado emocional de confianza y compromiso con las actividades y los ideales corporativos. Debido a esto, se hace uso de distintos mecanismos como incentivos, que permiten estimular a los colaboradores y así obtener mejores resultados.

3.1.6 Actividades de certificaciones en el área

El Hotel Cozumel and Resort posee destacados reconocimientos relacionados a su calidad en distintas actividades de la actividad turística en la que se desenvuelve, tales como:

- Cristal EcoCheck
- Cristal CrisisCheck
- Cristal PoolCheck
- Cristal FoodCheck.

Así también posee, acreditaciones por parte de la Secretaría de Salud y Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo.

Cristal es una certificación que es diseñada para la industria del turismo, concedida a hoteles y revisa profesionalmente a estos establecimientos de

manera periódica, generalmente mensual, haciendo uso de 250 criterios, que finalmente proporcionan una calificación al establecimiento. Su principal objetivo es reducir los principales riesgos sanitarios asociados al agua que se usa en la preparación de alimentos, enfocado a la prevención de la proliferación de la legionella, seguridad y control sanitario de piscinas y formaciones continuas.

La Gerencia de Alimentos y Bebidas a través del área de Eventos y Calidad se encuentra depositada la responsabilidad de gestionar y mantener el distintivo Cristal FoodCheck, este distintivo procura que el hotel tenga buenas prácticas en la elaboración de los alimentos destinados para el consumo de los huéspedes. Este programa se realiza de manera mensual y se lleva a cabo por medio de visitas inesperadas por parte de los auditores externos que son inspectores de Check Safety First, encargados de dar seguimiento al cumplimiento de los criterios establecidos en su norma.

Esta certificación, va más allá de la simple preparación de alimentos, ya que incluye también el correcto mantenimiento del hotel, es decir que la infraestructura no se encuentre dañada, sobre todo en aquellas en donde los colaboradores realizan y preparan los insumos.

El área de Eventos y Calidad procura cumplir con los requisitos asociados a los criterios de la normatividad Cristal, y de esta manera orientarse a satisfacer los estándares de aquellos clientes que contratan sus servicios.

3.2 Conocimientos aplicados en el desarrollo de la experiencia profesional

Para la correcta ejecución de las actividades en el área de Eventos y Calidad, ha resultado benéfico conocimientos adquiridos dentro de la vida profesional y de igual manera se ha podido desarrollar y perfeccionar nuevos conocimientos para la eficiencia de las actividades cotidianas.

-Manejo y resolución de conflictos

Dado que a pesar de que los eventos son planificados con tiempo, los acontecimientos fortuitos no planificados suelen suceder y el encargado de eventos debe de ser capaz de enfrentarlos y resolverlos de manera eficiente y eficaz.

En la mayoría de los casos suelen ser en eventos sociales, en donde el cobro es por persona, cuando incluye el servicio de alimentos y bebidas; en estas situaciones a pesar de reservar un evento para determinado número de comensales, suelen llegar un número mayor de lo pactado. En estos escenarios el encargado de Eventos y Calidad debe de contar con un plan de contingencia, que puede ser desde la solicitud de platillos adicionales en el caso de comida servida, y en el caso de comida buffet, siempre surtir la estación con un margen de diez a veinte comensales agregados.

Si bien el responsable del evento se ha encargado de prever esta situación, es parte de sus funciones solicitar el importe por comensal adicional fortuito; esto permite no tener pérdidas y mantener el margen de ganancia estipulado para la empresa. Para esto el encargado de Eventos, debe de estar atento en todo momento y apoyarse de los colaboradores a su cargo, indicándoles los escenarios posibles y la acción que les corresponde seguir.

-Comunicación eficaz

La eficacia en la comunicación es primordial para el éxito de la actividad. El área se integra con el apoyo de meseros, cantineros, personal de cocina y capitanes. El grupo de colaboradores, es informado previamente de la actividad por el supervisor de Eventos, este les indica fecha, horarios, tipo de reunión y protocolo a seguir durante el evento y casos de contingencia. Esto permite que el grupo de trabajo cuente con todos los elementos necesarios de información para llevar a cabo la actividad sin contratiempos.

-Motivación

Una de las necesidades que deben de ser cubiertas es la motivación del personal. Un grupo de colaboradores motivado, permite un buen desarrollo de

las actividades en el evento. Para esto se diseñó un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, estos pudiendo ser en el caso de los meseros, cantineros y capitanes la percepción de propinas por parte de los asistentes, propinas semanales que oscilan entre los 100 a 500 pesos dependiendo del evento que se haya realizado y de la magnitud de este. Esto aplica en el caso de eventos sociales como las bodas, XV años, y desayunos particulares o empresariales.

En el caso de eventos que sólo incluyen renta de salón como congresos, conferencias, obras de teatro y otros eventos culturales, el personal de apoyo, que suele ser el Dj y personal de animación, como soporte en el manejo del escenario, luces, micrófono y sonido. Se les incentiva con cambios de horario y o flexibilidad en solicitudes de permisos personales. Finalmente se reconoce la importancia de la aportación de los colaboradores y los horarios adicionales que estos en la mayoría de los caso ofrecen por el compromiso hacia la empresa.

-Organización

El supervisor de eventos posee conocimientos de organización administrativa, para el diseño, planeación, asignación de roles, dirección y control para la correcta ejecución del evento solicitado. De igual manera se apoya en herramientas tecnológicas a su alcance.

3.3 Materias de la carrera que ayudaron a un mejor desempeño de la experiencia profesional

Las competencias adquiridas en la Licenciatura de Sistemas Comerciales plan 1995, han aportado los elementos necesarios para desempeñarse en la vida profesional de manera efectiva.

Sin embargo, se destacan ciertas asignaturas relevantes y sus contribuciones tales como:

-Psicología de las relaciones comerciales: En sus objetivos estaba la comunicación, se determinaron sus elementos, canales y tipos, así como reglas para una buena comunicación. De igual forma los obstáculos, motivación y aspectos en el proceso de toma de decisiones del consumidor, los motivos por los cuales se concreta la compra. Esto permitió generar habilidades necesarias en el cierre de negocios y eventos, ya que se facilita la comunicación de las necesidades de ambas partes y en aportar servicios que logran cerrar la transacción.

-Negociación y mercadeo. Se analizaron técnicas de ventas, y desarrollo de habilidades para negociaciones exitosas, dentro del marco legal. Esto ha permitido hacer uso de dichas técnicas aprendidas en el ámbito laboral, en el diseño de propuestas que difícilmente sean rechazadas o modificadas por el cliente.

-Administración de ventas I y II. En estas asignaturas se destacó la delimitación de los miembros de la cadena de valor, los costos de mercadeo y por producto y clientes individuales. La planeación de ventas, la selección de agentes de ventas así como la relación con distribuidores. El área de Eventos y Calidad debe de poseer habilidades de ventas, ser capaz de elegir los momentos adecuados para implementar estrategias de cierre, así mismo poder identificar límites en lo ofrecido. Es decir no se trata necesariamente en asegurar un evento, sino que debe de obtenerse beneficio ya sea económico y sobre todo estar encaminado a los objetivos de la organización.

-Introducción al estudio del derecho, Derecho Mercantil I y II, Derecho Fiscal: En ellos se obtuvieron conocimientos de conceptos jurídicos y su aplicación. En la vida laboral esto resulta primordial, el comprender los derechos y obligaciones, permite desempeñarse dentro del marco legal. En el área de Eventos y Calidad, se realizan constantemente contratos y transacciones que deben de estar correctamente elaborados y ser específicos, de tal manera que no existan lagunas en lo esperado y lo ofrecido. Permite tener certeza y garantías en los eventos a realizar y al pago oportuno de estos. En relación con el contacto de

proveedores, se garantiza la mediación y obtención de lo solicitado con la calidad esperada por medio del establecimiento de seguros como lo son de transportación. Otra ventaja adquirida es el entendimiento fiscal en el cual se encuentran inmersas las actividades económicas, principalmente en temas de impuestos.

Procesos administrativos. Ofreció conocimiento administrativo básico de planeación, organización, dirección y control de actividades gerenciales. Esta fue una aportación significativa en el rol laboral, ya que gracias a estas bases, es posible ver a un evento como un proceso que tiene un principio y fin, desde su diseño con el establecimiento de objetivos hasta la retroalimentación que se da por medio de estrategias de control.

Sistemas y logística de distribución y transporte. Se analizaron funciones del canal de distribución, selección y evaluación de estos, sistema de pedidos y almacenamiento e inventarios. El conocimiento adquirido ha sido de gran ayuda sobre todo en el mantenimiento del distintivo Cristal, ya que los alimentos deben de ser almacenados de manera específica y además que son en su mayoría caducos, esto es relevante en el manejo de inventarios, tanto para su baja como para su obtención.

Planeación estratégica. Estrategias diversas para el alcance de objetivos particulares encaminados a los corporativos.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Laborar en el área de Eventos y Calidad del Hotel Cozumel and Resort, permitió ver la manera en la que se hacen negocios de diferente giro, en específico el proceso de llevar un evento a término exitoso. De esta manera pensar y proponer en otros contextos a los acostumbrados con la finalidad de encontrar la mejor solución a la problemática presentada.

Los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Sistemas Comerciales de la Universidad de Quintana Roo, se han podido desarrollar y ser usados en el área de manera competente.

El Hotel Cozumel and Resort, es reconocido por ser el centro de reuniones corporativas en la localidad, su principal giro es el hospedaje, sin embargo desde que el que escribe estas memorias se integra a la planta laboral, el hotel ahora es identificado como centro de convenciones. Los eventos que eran atendidos eran principalmente bodas de huéspedes extranjeros, y ciertos eventos ejecutivos de la localidad.

La temporada en la que se daban dichos eventos generalmente solían ser en diciembre, mayo y junio; siendo estas principalmente posadas y en el caso de mayo y junio, alguna que otra graduación. A partir del 2016 haciendo uso de los conocimientos y habilidades obtenidos en la carrera y con la experiencia laboral, el número de eventos atendidos a incrementado exponencialmente, tanto así que no se identifica una temporada baja de eventos.

Se ha ampliado el mercado objetivo, ahora las bodas no sólo incluye de huéspedes, sino de cruceristas que sólo llegan a la Isla a la ceremonia. Se atienden eventos sociales diversos como XV años, bautizos, aniversarios, cumpleaños, baby showers, entre otros. Se han incrementado el número de eventos culturales, como obras de teatro de distinto giro tanto local como foráneo. Agrupaciones como la Banda Sinfónica de Cozumel es cliente frecuente para sus presentaciones.

Asimismo, los eventos han aumentado su magnitud que se traduce en servicios que incluyen alimentos y bebidas, que son aquellos que dejan mayor derrama económica en el Hotel.

Se aprendió sobre la forma de trabajo en hoteles de distinto giro, y lo más importante el trabajar en equipo, de manera organizada y estratégica, lo cual enriquece profesionalmente y personalmente el laborar en el área de Eventos y Calidad.

Esto ha sido gracias al uso de las técnicas aprendidas en la formación profesional como la negociación, mercadeo y estrategias de ventas en los negocios. La Universidad de Quintana Roo forma profesionistas competentes para el mercado laboral de hoy en día. El autor de estas memorias se ha desarrollado profesionalmente en el sector turístico y a pesar de que sugeriría que no es el área experta, las competencias alcanzadas en la licenciatura han permitido el destacado desempeño y sobre todo la capacidad de adaptarse en el mercado laboral sin importar el giro de este.

Si existiera algo que pudo haber faltado en dicha preparación es la experiencia o prácticas profesionales; sin embargo, este rubro por lo que sé, ha sido atendido en la Licenciatura en Mercadotecnia y Negocios.

REFERENCIAS

Arias, L. & Heredia, Víctor (1999). *Administración de Recursos Humanos. (Para el alto desempeño.)*. México: Editorial Trillas.

Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Argentina: Granica.

Alles, M. (2005). *Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Argentina: Granica.

Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de recursos humanos*. Argentina: Granica.

Barroso, M. & Flores, D. (2006). La competitividad internacional de los destinos turísticos: del enfoque macroeconómico al enfoque estratégico. *Cuadernos de Turismo*, (enero-junio), p. 7-24.

Bunge, M., (1999). *Buscar la filosofía en ciencias sociales* (1a. edición en español). México: Siglo XXI.

Dessler, G. (2002). *Human resource management (9th ed.)*. New Jersey, USA: Prentice Hall.

Chiavenato, I. (1996). *Introducción a la teoría general de la administración* (4a. ed.). Santafé de Bogotá: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8a ed.) México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I., & Villamizar, G. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.

González, V. & González, R. (2008). Competencias genéricas y formación profesional: un análisis desde la docencia universitaria. *Revista*

- iberoamericana de educación*, (47), 185-209.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.) Chile: McGraw-Hill.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1994). *Administración: una perspectiva global*. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Otero, M. (2009). *Protocolo y organización de eventos* [texto no publicado, inédito e interno]. España: UOC (Universitat Oberta de Catalunya).
- Piaget, J., (1973). *Psicología y epistemología*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Pleumaron, A. (1999). Turismo, Globalización y desarrollo sustentable. *Revista del Sur*, (91), 1-9.
- Reyes, A. (2005). *Administración de empresas 2: teoría y práctica*. México: Limusa.
- Suleman, F. & Jacques, J. (2007). La creación y la destrucción de la competencia individual: el papel de la experiencia profesional. *Revista Europea de Formación Profesional*, (40), 113-134.
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Universidad de Quintana Roo (1995). *Plan de Estudios 1995 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales*. México: Universidad de Quintana Roo.