



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

---

# MERCADOTECNIA APLICADA EN EL CAMPO LABORAL

---

Trabajo monográfico  
para obtener el grado de

**LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES**

PRESENTA

**Alumno: Ruben Morales Garcia**



ASESORES

**Dra. Nancy Angelina Quintal García**

**Dra. Jacqueline Ganzo Olivares**

**Dr. José Francisco Tamayo Garza**



Chetumal Quintana Roo, México, a 8 octubre de 2021



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

TRABAJO MONOGRÁFICO TITULADO

**“MERCADOTECNIA APLICADA EN EL CAMPO LABORAL”**

ELABORADO POR

**Ruben Morales Garcia**

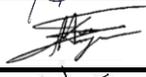
BAJO SUPERVISIÓN DEL COMITÉ DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA Y  
APROBADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE:

**LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES**

COMITÉ DE SUPERVISIÓN

Supervisor: Dra. Nancy Angelina Quintal García 

Supervisor: Dra. Jacqueline Ganzo Olivares 

Supervisor: Dr. José Francisco Tamayo Garza 

Supervisor: Dr. Luis Germán Sánchez Méndez 

Supervisor: Dra. Mayra Josefa Barradas Viveros 



Chetumal, Quintana Roo, México, a 8 de octubre de 2021



## ÍNDICE

CAPITULO I_HISTORIA DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.....	4
Antecedentes Históricos.....	4
Propósito de la Universidad de Quintana Roo.....	9
Modelo Educativo.....	9
Políticas Operativas.....	10
Procesos de Aprendizaje.....	11
Infraestructura y Servicios.....	12
Escudo.....	14
Misión, Visión.....	16
Campus del Estado.....	18
Becas Universitarias.....	20
CAPITULO II LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES.....	22
JUSTIFICACION.....	22
Objetivo Curricular.....	22
Valores y Actitudes.....	25
Plan de Estudio.....	26
Organización de La Carrera.....	28
Mapa Curricular.....	30
Descripción de Asignaturas.....	35
Análisis Foda de la Licenciatura.....	47
Conclusión.....	47
CAPITULO III Descripción del Casino Yak y Mi Experiencia Laboral.....	48
Introducción.....	48
Historia.....	49
Equipo de Trabajo.....	52
Áreas de Negocio.....	53
Misión, Visión, Valores.....	58
Estructura de Puestos Yak.....	59
Descripción de Funciones en Yak.....	60
CAPITULO 4	
Experiencia Laboral.....	63
Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en El Área Laboral.....	65
Mi Formación Profesional y Área Laboral.....	68
Conclusiones y Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	74

# CAPITULO I

## HISTORIA DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

### **Antecedentes Históricos.**

La Universidad de Quintana Roo es el centro académico en su tipo más joven del país. Su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses de contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esta época de alta competitividad.

El compromiso de esta institución es el de ofrecer educación superior de calidad, disminuir la migración del talento de los jóvenes Quintanarroenses hacia otros estados en busca de educación de calidad y a la vez hacerla accesible a las personas de escasos recursos.

La primera generación de la Universidad de Quintana Roo ingreso en la primavera de 1992 y desde entonces se ha consolidado como una institución de gran calidad y con un moderno modelo educativo, la cual recaba experiencias del desarrollo universitario en el mundo y en el país, el cual ha sido adecuadamente adaptado a las necesidades de la región.

Su creación hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe. 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.

Con una misión social enfocada a atender las demandas de Quintana Roo y del sureste mexicano. Con proyección hacia Centroamérica y el Caribe. Evaluación permanente en búsqueda de una superación institucional y de mayor respuesta social. Con un proyecto educativo innovador basado en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual.

El sueño de crear una universidad para Quintana Roo se volvió realidad el 24 de mayo de 1991, cuando el gobernador Miguel Borge Martí firmó el decreto de creación acompañado del Presidente Carlos Salinas de Gortari como testigo de honor.

Es el centro académico en su tipo más joven del país; su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses por contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las ciencias sociales, las humanidades y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esa época.

En tres ocasiones distintas se habían programado acciones que llevaran a la fundación de la universidad sin lograr su realización. Al momento de firmar el decreto, los creadores de la nueva universidad tenían una compleja agenda para coordinar las diversas iniciativas administrativas, financieras y de organización curricular que debía armonizar la política educativa federal con las necesidades del desarrollo regional.

La idea general era fundar una universidad de alta calidad dedicada a la formación de los recursos humanos que precisara el desarrollo del Estado. Para asegurar el cumplimiento pleno de los anhelos de la sociedad quintanarroense, los fundadores eligieron un modelo de Nueva Universidad cuyo sello distintivo sería la alta calidad en todos sus procesos administrativos y docentes. Todo el proyecto debía asegurar las condiciones necesarias para que el proceso educativo estuviera centrado en el aprendizaje del alumno.

## **FUNDACIÓN Y TEMPRANA CONSOLIDACIÓN, 1991-2002**

Desde su fundación, la Universidad de Quintana Roo fue aplicando soluciones innovadoras para asegurar la eficiencia y la calidad de sus programas educativos. Tres etapas se distinguen en las primeras dos décadas de vida universitaria: la primera de 1991 a 2002, la segunda de 2002 a 2009 y la tercera de 2009 a 2014.

La primera etapa es la época de fundación y temprana consolidación que comienza en 1991 y termina en 2002. Durante esta etapa dirigieron la universidad como rectores el doctor Enrique Carrillo Barrios Gómez (1993), el ingeniero Enrique Peña Alba (1993-1994) y el licenciado Efraín Villanueva Arcos (1994-2002). Fueron años críticos para fortalecer la estructura financiera,

consolidar las ocho primeras carreras, programar nuevas licenciaturas y posgrados, y lograr la ampliación de la matrícula de alumnos con la inauguración de una nueva unidad académica en la isla de Cozumel el 28 de agosto de 1998.

El nacimiento de nuevos programas de licenciatura y posgrado fue otra señal del posicionamiento regional y la proyección nacional alcanzada en su primera década de existencia.

Al mismo tiempo, el modelo de organización departamental, el gobierno universitario y la constante ampliación de infraestructura física, ganaron la confianza de la sociedad al demostrar transparencia en el uso de los recursos públicos invertidos por el gobierno estatal y federal. En el área de vinculación, en 1999 la UQROO se convirtió en miembro de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Al terminar la primera etapa, la Universidad obtuvo el máximo reconocimiento nacional por la alta calidad en los servicios administrativos con la acreditación del ISO 9001 en el año 2002.

### **Consolidación Regional y Proyección Nacional, 2002-2009.**

La segunda etapa comprende los años del rector Dr. Francisco J. Rosado May y el primer período del rector Dr. José Luis Pech Vázquez. Es un período breve (2002-2009), en el que la planeación participativa permitió consolidar las metas y la gestión de la calidad previstos en la etapa anterior. Fueron siete años plenos de resultados concretos y con gran transparencia en el uso de los recursos públicos que llevaron al fortalecimiento de las 18 licenciaturas, seis programas educativos de Maestría y el primer programa de Doctorado en Geografía (2006).

La calidad académica y la eficiencia administrativa pronto se manifestaron en las mayores asignaciones alcanzadas en el presupuesto destinado al mejoramiento del profesorado (PROMEP). A partir de 2003 la Universidad de Quintana Roo ganó prestigio nacional por el alto porcentaje de programas educativos de

licenciatura y maestría que acreditaron su calidad ante organismos evaluadores externos e independientes a la universidad. Este reconocimiento por la calidad académica se ha manifestado en el incremento del financiamiento para proyectos específicos de mejora para los servicios educativos y administrativos. Con los recursos económicos entregados por la SEP a través del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) se equiparon 16 laboratorios y talleres, y se invirtió en la modernización de los sistemas informáticos y de cómputo. Otro rubro significativo fue el apoyo otorgado a los estudiantes, los cuales a partir del año 2004 obtuvieron becas que les permitieron estudiar un semestre o un año en otra universidad del país o del extranjero.

Finalmente, uno de los indicadores más significativos que de manera clara establece el lugar que la Universidad de Quintana Roo tiene entre las instituciones de educación superior, es haber alcanzado el reconocimiento nacional de la SEP por la calidad de sus programas de licenciatura durante cuatro años consecutivos (Reconocimiento a la calidad de los programas evaluables 2006, 2007, 2008 y 2009).

### **Ampliación y Proyección Internacional, 2009-2014.**

En estos momentos en los que la Universidad cumple veinte años, nos encontramos en la tercera etapa de la vida universitaria. Comienza en el año 2009, precisamente cuando México y Quintana Roo eran golpeados por los efectos de la crisis internacional desatada por los problemas bursátiles en Estados Unidos y por la severa amenaza epidémica generada por el virus A H1N1. Afortunadamente las dificultades no detuvieron los visionarios proyectos que llevarían a una tercera etapa de ampliación y proyección de la misión educativa y social de la Universidad en el estado.

En el año 2009 comenzó una tercera etapa con propósitos y resultados apreciables en dos años de intenso trabajo. Son los años en los que se levantaron siete nuevos edificios para las tres unidades académicas en Chetumal, Cozumel y Playa del Carmen. Llamen la atención los dos imponentes

edificios diseñados para la División de Ciencias de la Salud en Chetumal y el edificio de Playa del Carmen.

La primera etapa del edificio de Ciencias de la Salud fue inaugurada el 23 de octubre de 2010 en Chetumal, en tanto que los primeros dos edificios de la División de Negocios en la Ciudad de Playa del Carmen fueron inaugurados el 16 de marzo de 2011.

## **PROPOSITO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

Formar profesionistas sólidamente preparados, comprometidos con el progreso del ser humano, fuertemente vinculado con la sociedad, capaz de contribuir al fortalecimiento de la cultura y al desarrollo social y económico de Quintana Roo y México.

## **MODELO EDUCATIVO**

Nuestro modelo educativo se basa en la gestión del conocimiento promovida desde la autonomía del estudiante y su capacidad de elección, se propone un esquema curricular flexible que permita variedad de contenidos y ritmos.

El aprender autónomo implica responsabilizarse de la propia formación, aprender por cuenta propia y con posibilidades de ir seleccionando las materias optativas de acuerdo con los intereses y con una orientación de las áreas profesionales más cercanas a su vocación. En este sentido, la función dominante no es la enseñanza, sino el aprendizaje; por lo tanto, el papel del profesor es coordinar las actividades de aprendizaje, de las cuales el estudiante es el centro y ejecutor.

Abordar la cuestión de su modelo educativo resulta trascendental para una universidad por varias razones. A partir de 1990 diversos organismos internacionales y nacionales acentuaron la importancia de la educación superior, en especial la necesidad de prestar mayor atención a la noción de competencias en el proceso, planeación y gestión educativas. Es de todos conocida la percepción de que la educación universitaria contribuye al avance hacia el logro de los acuerdos internacionales sobre los objetivos de desarrollo del milenio

(odm). El comunicado final emitido en la Conferencia Mundial de Educación Superior de la Unesco (2009) transmite un claro mensaje de que la agenda de la educación global debería reflejar estas realidades, establecer estrategias claras para ofrecer su apoyo a los ( odm ) y compartir sus conocimientos de forma más efectiva a través de colaboraciones a nivel institucional, nacional e internacional.

El modelo educativo de la UQROO se centra en la figura del alumnado más que en la del profesorado, lo que conduce a definir y centrar toda la administración académica y enfoque educativo en el tema de las tutorías, el servicio social, los servicios escolares y los procesos en torno a la certificación ISO 9000, exigiéndole a la institución un proceso de organización permanente; a través de sus departamentos académicos y la actualización curricular de sus planes y programas de estudio con su posterior acreditación.

El modelo educativo de una institución deriva de su filosofía, es congruente con lo que una universidad es en el presente y aspira ser en el futuro; es, asimismo, un ideal, un paradigma que se sustenta en una teoría pedagógica que determina la forma particular en la que debe desenvolverse el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **POLITICAS OPERATIVAS**

### **Planes de Estudio**

1. Los planes de estudio serán revisados, evaluados, actualizados o modificados: máximo cada cinco años; de acuerdo con los principios del Modelo educativo y curricular de la Universidad; en respuesta a la evolución disciplinaria, y para contribuir en la solución de problemas sociales específicos.
2. Los programas de estudios serán revisados, evaluados, actualizados o modificados: máximo cada dos años; de acuerdo con los principios del Modelo educativo de la Universidad; en respuesta a la evolución disciplinaria, y para contribuir en la solución de problemas sociales específicos.

3. La creación, modificación o cancelación de programas educativos será responsabilidad de las áreas académicas, y trabajarán en coordinación con el área de Innovación Educativa.

## **PROCESOS DE APRENDIZAJE**

La Universidad contará con un programa de actualización y superación docente, bajo la coordinación del área de Innovación Educativa, que permita a los miembros del personal académico reunir el perfil de profesor, que establece el Modelo educativo

El área de Innovación Educativa evaluará a todos los profesores que imparten cursos en los distintos niveles, incluyendo las asignaturas culturales y deportivas.

Las dependencias académicas e institucionales establecerán mecanismos que garanticen la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El personal académico que participe en los programas de estudio a nivel técnico, de licenciatura o de posgrado deberán contar con el grado académico igual o superior al nivel que imparten o con la experiencia y competencia certificadas.

Los cursos del semestre cero y de los primeros ciclos de los programas educativos serán impartidos por profesores con la mayor capacidad académica y experiencia psicopedagógica.

Los procesos de aprendizaje serán congruentes con los principios del Modelo educativo, académico y curricular.

Los procesos de aprendizaje serán orientados hacia la gestión del conocimiento.

Los procesos de aprendizaje serán encaminados hacia la formación integral de los estudiantes, priorizando la búsqueda de conocimiento, la autodisciplina y el aprendizaje independiente.

Los procesos de aprendizaje fomentarán entre los estudiantes la identificación y selección de estrategias necesarias para desarrollar sus habilidades comunicativas, de planeación y autoevaluación.

Los procesos de aprendizaje impulsaran el trabajo colaborativo que fortalezca la adquisición de valores y actitudes acordes con el Modelo educativo.

Deberán incorporarse las tecnologías de información y comunicación innovadoras que faciliten los procesos de enseñanza-aprendizaje.

El personal académico fomentará la participación de los estudiantes en actividades de investigación y divulgación de los resultados, en el marco de las líneas Universidad de Quintana roo 7 de generación y aplicación innovadora del conocimiento que se desarrollan en la institución, procurando el continuo enriquecimiento del proceso de aprendizaje a partir de los resultados de investigación.

La práctica docente incorporará objetos de aprendizaje que desarrollen las competencias de los estudiantes en una lengua extranjera.

El Centro de Enseñanza de Idiomas promoverá la creación de cursos de lenguas extranjeras con propósitos específicos de acuerdo con las necesidades de los distintos programas educativos.

La Universidad establecerá los mecanismos que aseguren la evaluación y seguimiento de la función tutorial.

## **INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS**

Las unidades académicas de Chetumal y Cozumel se ubican en un entorno de enorme riqueza arqueológica, histórica y natural.

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

La infraestructura de la Universidad de Quintana Roo (UQROO) incorpora adelantos tecnológicos en áreas sustantivas, como telecomunicaciones basadas en redes de fibra óptica e inalámbricas; edificios inteligentes, generación de

energías sustentables, laboratorios y talleres equipados con tecnología de punta, instalaciones deportivas semiolímpicas, entre otras.

El sistema bibliotecario, integrado por dos modernas bibliotecas, pone a disposición de estudiantes, profesores e investigadores de la región un acervo bibliográfico actualizado, y servicios cuya calidad ha sido certificada por organismos internacionales.

La vida académica universitaria se desarrolla en un ambiente de apertura y libertad de cátedra, cuyo propósito es diversificar y mejorar ambientes y procesos de aprendizaje, aprovechando para ello las aportaciones de las ciencias auxiliares de la educación y de las tecnologías de la comunicación y la información.

Un amplio esquema de becas estimula la excelencia en los estudiantes. Actualmente, más del 25% de nuestros alumnos se benefician de algún tipo de apoyo económico.

Atendemos la diversidad étnica de la población universitaria a través de la Unidad de Apoyo a Estudiantes Indígenas, en la que un grupo de académicos especializados diseña y aplica herramientas educativas que faciliten su integración al sistema de enseñanza aprendizaje de la Universidad.

Mediante convenios vigentes de intercambio académico, estudiantes de la UQROO realizan estudios en diversas universidades de México, América del Norte y Europa, y recibimos constantemente estudiantes extranjeros en nuestras aulas.

## ESCUDO

*Ilustración 1 ESCUDO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO*



*Fuente : Tomado de <http://www.uqroo.mx>*

***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".

## LOGOTIPO

*Ilustración 2 LOGOTIPO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO*



*Fuente: Tomado de <http://www.uqroo.mx>*

## LEMA

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.

***Fructificar la razón: trascender nuestra cultura***

***Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.***

## **MISIÓN**

La UQROO tiene como misión el formar profesionistas comprometidos con el progreso del ser humano, a través de un modelo educativo integral que fomente y desarrolle valores, actitudes y habilidades que les permita integrarse al desarrollo social, económico en un entorno competitivo; generar y aplicar conocimientos innovadores útiles a la sociedad a través de una vigorosa vinculación; preservar los acervos científicos, culturales y naturales; intercambiar conocimientos y recursos con instituciones nacionales e internacionales para aprovechar las oportunidades generadas en el mundo, con la firme intención de contribuir al desarrollo social y económico, así como al fortalecimiento de la cultura de Quintana Roo y México. (Plan Estratégico para el Desarrollo Institucional 2017 – 2020)

## **VISIÓN**

En el 2020 la Universidad ha consolidado su presencia en las cuatro principales ciudades del estado, cuenta con un modelo educativo actualizado, centrado en el proceso de aprendizaje, sus programas educativos están alineados al modelo que considera la formación integral del estudiante, la dimensión internacional y desarrolla sus habilidades para la solución de problemas del entorno con una perspectiva científica, innovadora, humanista, con ética y liderazgo.

La planta académica es de reconocido prestigio por su grado de habilitación y la calidad de sus contribuciones al conocimiento científico y desarrollo tecnológico, lo que permite ofrecer una amplia gama de programas educativos presenciales y en línea, pertinentes y con reconocimiento a su calidad por sus elevados indicadores de desempeño; así como desarrollar investigación e innovación técnica que contribuye al desarrollo regional y nacional.

La formación profesional y la investigación se vinculan con los sectores público, privado y social, en los ámbitos nacional e internacional, para fortalecer el perfil del egresado y su posterior incorporación en el ámbito laboral, así como para la ejecución de proyectos que coadyuven al desarrollo de la región.

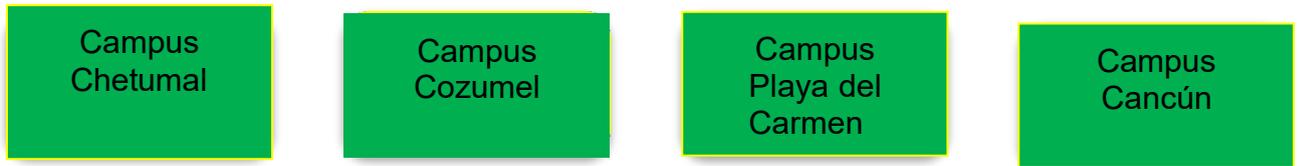
Los eventos académicos de difusión y divulgación científica y tecnológica, así como los artísticos y deportivos, se realizan de forma permanente en las cuatro unidades académicas con la participación activa de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

La vocación social universitaria se concreta en los centros de extensión que proporcionan servicios relacionados con la salud, asesoría jurídica, información geográfica, enseñanza de idiomas, estudios interculturales y negocios.

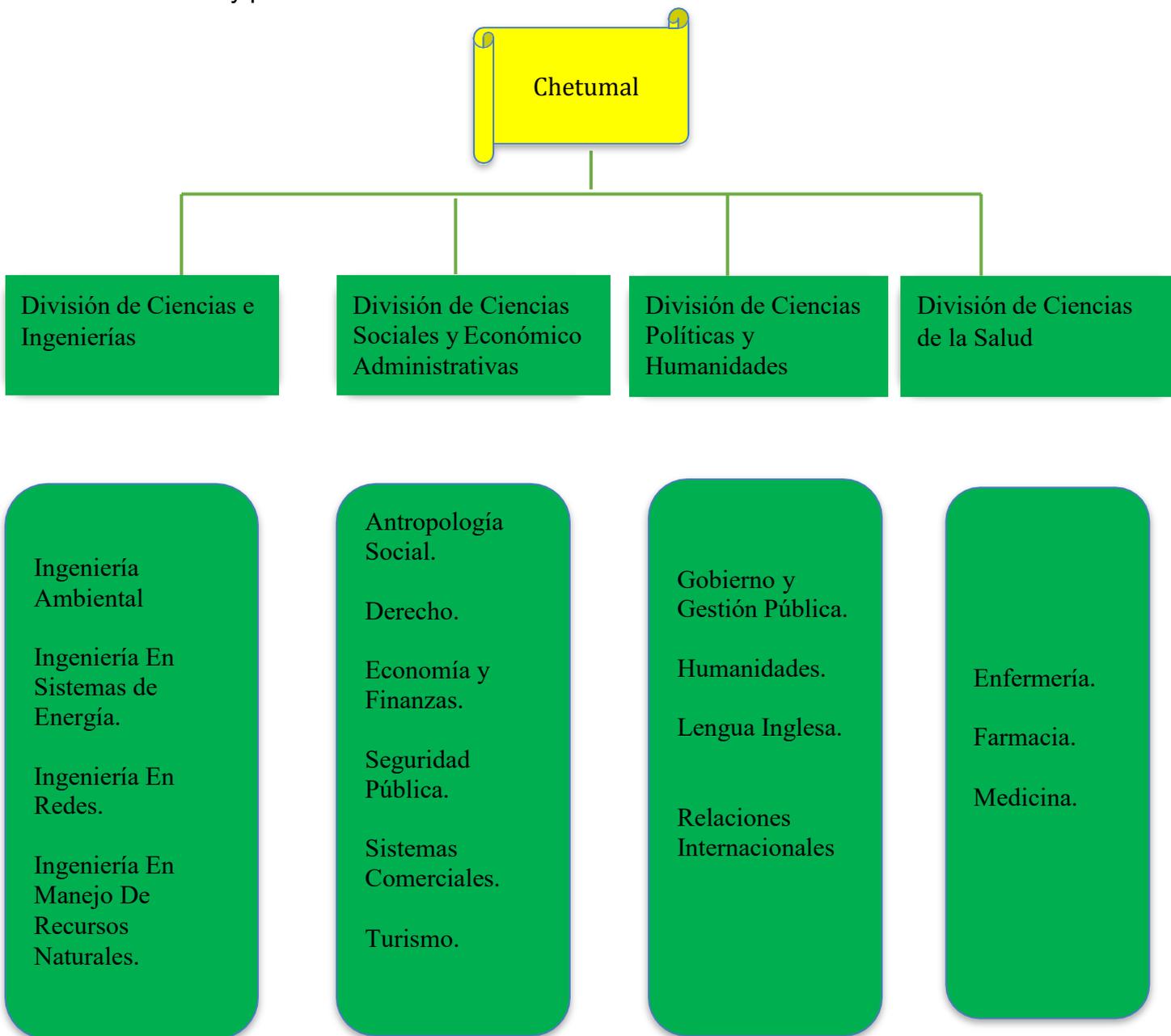
La gestión administrativa apoya las funciones sustantivas, se rige bajo los principios de transparencia y rendición de cuentas, dispone de sistemas automatizados e integrados que generan información oportuna y veraz para la toma de decisiones, promueve el acceso a diversas fuentes de financiamiento para fortalecer la operación y el funcionamiento institucional.

El quehacer universitario se realiza con apego a su marco normativo y a sus principios y valores, en la búsqueda permanente de contribuir al desarrollo de la sociedad que la rodea bajo la premisa de la responsabilidad social universitaria. (Plan Estratégico para el Desarrollo Institucional 2017 – 2020)

**LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO ACTUALMENTE CUENTA CON CUATRO CAMPUS EN EL ESTADO:**



El campus Chetumal se encuentra conformado por cuatro divisiones académicas y por 17 carreras:



## **CAPACIDAD ACADÉMICA**

La calidad de la planta académica de la Universidad cumple satisfactoriamente los criterios oficiales a nivel nacional, por ello la UQROO ha merecido reconocimientos nacionales que la ubican como una Universidad de excelencia.

En nuestra planta académica, 87.6% de profesores de tiempo completo e investigadores de carrera poseen estudios de posgrado (maestría y doctorado); 15.7% de ellos pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, y 66% tiene el perfil reconocido por la Secretaría de Educación Pública. (Fuente: Dirección de Investigación y Posgrado, fecha de actualización 05/10/09)

Por su pertinencia, la investigación científica que desarrollan especialistas y estudiantes recibe financiamiento tanto de entidades públicas como privadas, nacionales y extranjeras.

## **LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA**

El marco normativo aplicable al Sujeto Obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

## **LEGISLACIÓN FEDERAL**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General de Educación

Ley de Ciencia y Tecnología

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

Ley General de Archivos

Ley Federal de Archivos

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

Ley General de la Infraestructura Física Educativa

Ley de Planeación

Ley de Coordinación Fiscal

Ley Federal de las Entidades Paraestatales

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Ley General de Contabilidad Gubernamental

Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos

Ley General De Responsabilidades Administrativas

Ley Federal del Derecho de Autor

Ley de Migración

Ley Federal del Trabajo.

## **BECAS UNIVERSITARIAS**

Becas Universitarias es un Programa Institucional de Becas, cuyos recursos provienen de un fondo anual creado a través de las gestiones y demás actividades que realiza el H. Patronato de la Universidad, que tiene como propósito otorgar apoyos económicos que permitan continuar con los estudios de profesional asociado y/o licenciatura y a solventar los gastos universitarios.

## TIPOS DE BECAS UNIVERSITARIAS

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>
<b>"A"</b>	Se otorga a los alumnos que hayan obtenido el mejor promedio de cada carrera al inicio del ciclo escolar. (Promedio superior a 9.0).
<b>"B"</b>	Se otorga a los alumnos con desempeño académico de calidad y que comprueben su situación económica. (Promedio de 8.0 o superior).
<b>"C"</b>	Se otorga a los alumnos que comprueben su situación económica y hayan obtenido un promedio general mínimo de 7 (siete) al inicio del ciclo escolar.
<b>Deportiva</b>	Se otorga a los alumnos que destaquen de forma sobresaliente en alguna actividad deportiva, tengan un desempeño académico de calidad y cuenten con un promedio general mínimo de 8 (ocho) al inicio del ciclo escolar.
<b>Cultural</b>	Se otorga a los alumnos que destaquen de forma sobresaliente en alguna actividad relacionada con el arte o la cultural, tengan un desempeño académico de calidad y cuenten con un promedio general mínimo de 8 (ocho) al inicio del ciclo escolar.

## **CAPITULO II**

# **LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES**

### **JUSTIFICACIÓN**

A lo largo de la última década, la sociedad en su conjunto se ha visto inmersa en un proceso de desarrollo que se ha caracterizado por una dinámica de cambio permanente. Este acelerado desarrollo del entorno social, económico y político se ha manifestado y ha impactado a cada sector de la sociedad en su conjunto, a las empresas, a los gobiernos y cada familia e individuo que los conforma y que se desenvuelve en ellos.

Frente a los acelerados cambios que modifican las estructuras sociales y económicas haciendo necesaria la redefinición de las relaciones entre los actores sociales en el entorno político, geográfico y económico en un contexto globalizado, resulta absolutamente necesario redefinir y adecuar la educación superior y los planes de estudio. Los paradigmas actuales plantean la necesidad de contar con profesionistas que tengan los conocimientos, las habilidades y las actitudes que les permitan entender la dinámica del cambio misma, que les permitan apreciar y entender su propio papel en el proceso y que tengan las competencias, las herramientas teóricas y prácticas para enfrentar este reto.

### **OBJETIVO CURRICULAR**

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

## **PERFIL DEL ASPIRANTE**

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.

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.

## **ACTIVIDAD PROFESIONAL**

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

- Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.
- Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales.
- Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.
- En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social.
- Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.

## PERFIL DEL EGRESADO

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

- Ser capaz de insertarse en 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 el manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC) científicas y administrativas.
- 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.

**Actitudes**

- Proactivo
- 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 las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC)

## **PLAN ESTUDIO**

### **Asignaturas Generales:**

- Lógica.
- Matemáticas.
- Escritura y Comprensión de Textos.
- Seminario de Problemas Regionales.
- Ética.
- Redacción e Investigación Documental.
- Teoría y Práctica de la Comunicación.
- Inglés Introductorio.
- Inglés Básico.
- Inglés Pre-Intermedio.
- Inglés Intermedio.

## **Asignaturas Divisionales**

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

## **Asignaturas de Concentración Profesional**

- Matemáticas I.
- Matemáticas Financieras.
- Estadística.
- Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros.
- Desarrollo Económico Regional.
- Operaciones Bancarias y Financieras.
- Análisis y Evaluación de Proyectos.
- Administración.
- Economía y la Empresa.
- Contabilidad Básica y Administrativa.
- Contabilidad de Costos.
- Planeación Estratégica.
- Comercio Internacional I.
- Comercio Internacional II.
- Recursos Humanos.
- Proyecto Empresarial I.
- Proyecto Empresarial II.
- Microeconomía.
- Macroeconomía.
- Derecho Mercantil.
- Derecho Fiscal.
- Mercadotecnia.
- Investigación de Mercados I.
- Investigación de Mercados II.
- Sistemas de Distribución y Transporte.
- Conducta del Consumidor.
- Estrategia de Producto.
- Promoción y Publicidad.
- Estrategia de Ventas.
- 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.

## **Asignaturas de Apoyo**

En este bloque se suman distintos tipos de créditos:

- Asignaturas impartidas en otras licenciaturas de la UQROO
- Actividades Deportivas
- Actividades Culturales

## **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.

#### 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.

#### RANGO DE CREDITOS A CUBRIR POR TIPO DE ASIGNATURA

Tipo de Asignatura		Número mínimo de créditos	Número máximos de créditos
AG	Asignaturas Generales	45	69
AD	Asignaturas Divisionales	18	24
ACP	Asignaturas de Concentración Profesional	232	232
AP	Asignaturas de Apoyo	10*	10*
	Total	305	335

Los créditos totales requeridos son 305, 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.

## MAPA CURRICULAR

### DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES ECONOMICO Y ADMINISTRATIVAS

#### LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

PLAN: 2007 - 2020

<b>ASIGNATURAS GENERALES</b>						
<b>ASIGNATURA</b>	<b>CLAVE</b>	<b>HT</b>	<b>HP</b>	<b>C</b>	<b>REQUISITOS</b>	
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 créditos	
Ética	AG-110	2	2	6	160 créditos	
Teoría y Práctica de la Comunicación	AG-101	2	2	6		
Redacción e Investigación Documental	AG-102	2	2	6		
Inglés Introductorio	AG-151	0	6	6		
Inglés Básico	AG-152	0	6	6	Inglés Introductorio	
Inglés Pre-Intermedio	AG-153	0	6	6	Inglés Básico	
Inglés Intermedio *	AG-154	0	6	6	Inglés Pre-Intermedio	

<b>ASIGNATURAS DIVICIONALES</b>						
<b>ASIGNATURA</b>	<b>CLAVE</b>	<b>HT</b>	<b>HP</b>	<b>C</b>	<b>REQUISITOS</b>	
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 DIVICIONALES

ASIGNATURA	CLAVE	HP	HP	C	REQUISITOS
Estadística	ACP- 149	2	2	6	
Administración	ACP-146	2	2	6	
Economía y la Empresa	ACP-145	2	2	6	
Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)	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	
Macroeconomía	ACP- 111	2	2	6	Contabilidad Básica y
Mercadotecnia	ACPSC- 103	2	2	6	Administrativa
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	Ingles Intermedio

Recursos Humanos	ACPSC- 135	2	2	6	
Proyecto Empresarial I	ACPSC- 136	1	8	10	50 % de créditos
Análisis y Evaluación de Proyectos	ACPSC- 137	2	2	6	50 % de créditos
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

## **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 SEMESTRE (2007 – 2020)**

- Matemáticas
- Administración
- Economía y la Empresa
- Historia y Cultura Regional
- Escritura y comprensión de Textos
- Inglés Introductorio

### **SEGUNDO SEMESTRE**

- Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)
- Contabilidad básica y administrativa
- Microeconomía
- Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales
- Problemas Sociales Contemporáneos
- Inglés Básico

### **TERCER SEMESTRE**

- Matemáticas financieras
- Contabilidad de Costos
- Macroeconomía
- Mercadotecnia
- Desarrollo Económico Regional
- Inglés Pre-Intermedio

#### **CUARTO SEMESTRE**

- Estadística
- Derecho Mercantil
- Recursos Humanos
- Conducta del Consumidor
- Estrategia de ventas
- Inglés Intermedio

#### **QUINTO SEMESTRE**

- Derecho Fiscal
- Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros
- Comercio Internacional I
- Investigación de Mercados I
- Sistema de Distribución y Transporte

#### **SEXTO SEMESTRE**

- Operaciones Bancarias y Financieras
- Estrategia de producto
- Promoción y Publicidad
- Comercio Internacional II
- Investigación de Mercados II
- Seminario de Investigación I

#### **SEPTIMO SEMESTRE**

- Proyecto Empresarial I
- Seminario de Problemas Regionales
- Seminario de Investigación II
- Optativa I de Mercadotecnia
- Optativa I de Administración

## **OCTAVO SEMESTRE**

- Proyecto empresarial II
- Seminario de Mercadotecnia
- Optativa II de Administración
- Análisis y Evaluación de Proyectos
- Optativa II de Mercadotecnia
- Inglés para Negocios

## **DESCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS**

### ***ASIGNATURAS GENERALES***

#### **Escritura y Comprensión de Textos**

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

#### **Matemáticas**

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

#### **Seminario de Problemas Regionales**

El seminario se articula mediante grupos interdisciplinarios de 30 personas, que se abocarán al análisis de problemas concretos seleccionados por su relevancia especial para el estado. La finalidad del seminario es presentar una visión integrada y coherente del problema analizado, en la que se haga una

ponderación del efecto de este en el desarrollo de la región, concluyendo en un trabajo colectivo que contenga la argumentación en que se basan las conclusiones y propuestas.

## **ASIGNATURAS DIVISIONALES**

### **Inglés Introductorio**

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

### **Inglés Básico**

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

### **Inglés Pre-intermedio**

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

### **Inglés Intermedio**

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

## **Historia y Cultura Regional**

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

## **Problemas Sociales Contemporáneos**

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

## **Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales**

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

## **ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL ÁREA FINANCIERA**

### **Matemáticas 1**

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

## **Estadística**

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

## **Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros**

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

## **Desarrollo Económico Regional**

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

## **Operaciones Bancarias y Financieras**

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

## **Análisis y Evaluación de Proyectos**

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

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

## **Área Administrativa**

### **Administración**

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

### **Economía y la Empresa**

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

### **Contabilidad Básica y Administrativa**

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

### **Contabilidad de Costos**

Naturaleza, concepto y clasificación de la contabilidad de costos. Sistemas de acumulación de costos de producción y Estados Financieros. Sistemas de Costeo. Presupuesto Maestro. Costos Estándar: establecimientos de estándares.

Costos e ingresos relevantes en la toma de decisiones a corto plazo. Análisis del punto de equilibrio para la toma de decisiones. Análisis del costo-volumen-utilidad para la toma de decisiones gerenciales.

### **Planeación Estratégica**

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

### **Comercio Internacional II**

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

### **Recursos Humanos**

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

## **Proyecto Empresarial I**

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

## **Proyecto Empresarial II**

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

### **Sistemas de Distribución y Transporte**

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

### **Estrategia de Producto**

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

conservación, efectos de escala y experiencia, definición y estructura del mercado.

### **Promoción y Publicidad**

Desarrollo de comunicación. Público meta. Respuesta buscada, mensajes y medios. Atributos. Evaluación. Retroalimentación. Presupuesto de promoción. Mezcla promocional.

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

### **Estrategia de Ventas**

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

### **Seminario de Mercadotecnia**

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

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

### **Inglés para negocios**

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

### **Optativas I y II de Administración y I y II de Mercadotecnia**

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

#### Fundamentos del Comercio electrónico

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

## ANALISIS FODA DE LA LICENCIATURA

- Alta demanda en el campo laboral.
- Docentes preparados con los conocimientos necesarios.
- Formación de actitudes y aptitudes como; Liderazgo y Mando.
- Amplia cobertura en Negocios de Emprendiendo.

### FORTALEZAS

- Oportunidad de crear relaciones con otras Licenciaturas fuera del País.
- Oportunidad de Laborar en un campo laboral diverso.
- Oportunidad de conocer nuevas Culturas e Idiomas.

### OPORTUNIDADES

- Ineficiente o baja promoción de la licenciatura con los posibles aspirantes.
- Falta de fomento de la los próximos egresados y las Empresas para desempeñarse profesionalmente.

### DEBILIDADES

- Inestabilidad Económica y Social.
- Crecimiento de oferta educativa por Universidades de baja calidad y no comprometidas con crear Egresados capacitados.

### AMENAZAS

## CONCLUSION

La Licenciatura en Sistemas Comerciales es una de las carreras de la Universidad de Quintana Roo más demandadas y con la cual se cuenta con un perfil diverso con los diferentes campos que el Egresado tendrá , una vez al entrar al campo laboral , en el cual podrá desempeñarse en distintas áreas de una empresa .

Es una licenciatura en la que los Aspirantes tendrán que tener una vocación, Actitud y Aptitud para los negocios, el comercio y el buscar siempre la solución de las distintas problemáticas de las empresas con respecto al mercado.

# CAPITULO III

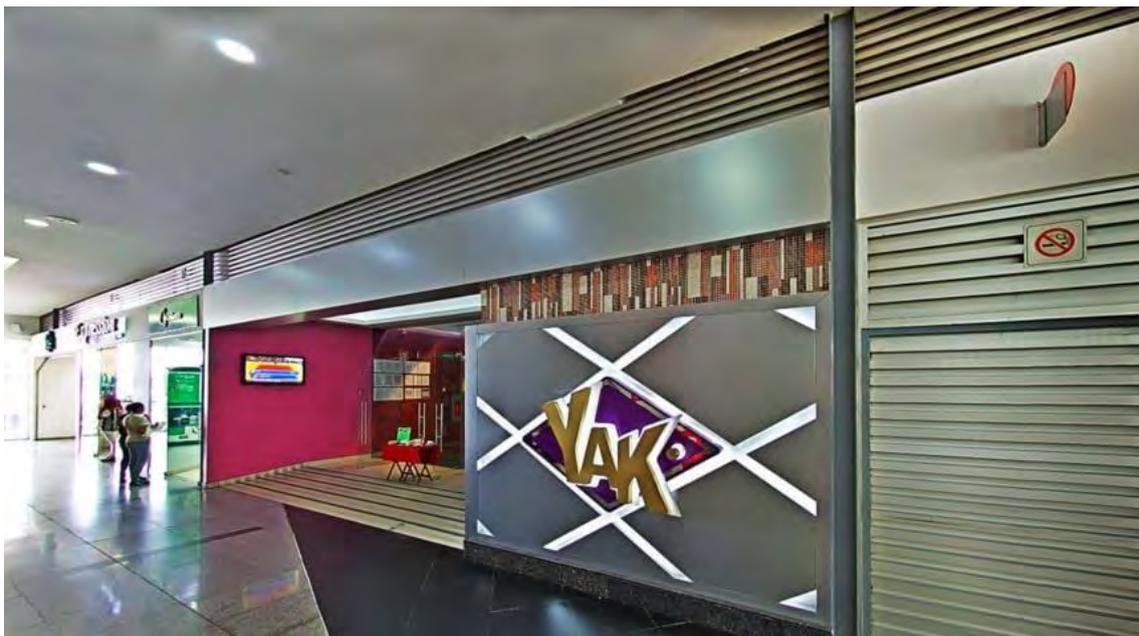
## DESCRIPCION DEL CASINO YAK ( GRUPO CODERE)

### Y MI EXPERIENCIA LABORAL

#### Introducción

En este capítulo hablare sobre mi lugar de trabajo: Casino Yak en el cual me desempeño con el cargo de Asistente de Gestión de Clientes , así como también los antecedentes históricos , el giro comercial de la empresa , funciones que se realizan de los puestos . De igual manera hablare sobre mi experiencia laboral obtenida y la relación que existe entre la Licenciatura en Sistemas Comerciales y el Área de Asistente de Gestión de Clientes y Sus funciones.

*Ilustración 3 CASINO YAK*



*Fuente : Tomado de <https://www.grupocodere.com/areas-de-negocio/>*

#### **GRUPO CODERE**

CODERE es una multinacional española, referente en el sector del juego privado en Europa - España e Italia- y Latinoamérica - Argentina,

México, Colombia, Panamá, Uruguay y Brasil- , y gestiona a final de 2018: 57.130 máquinas recreativas, 148 salas de juego, 7.659 puntos de apuestas, 4 hipódromos y desarrolla actividad online.

CODERE es la única empresa española del sector del juego que cotiza en Bolsa desde 2007. Con una experiencia de más de 35 años de historia en el sector del juego privado, mantiene una posición de liderazgo en las principales líneas de negocio y zonas geográficas en las que opera:

Mayor operador de salas de bingo en México, a través de acuerdos con socios locales.

Mayor operador en el sector del juego en la provincia de Buenos Aires.

Operador líder de juego en otros mercados de crecimiento: Italia, Panamá, Colombia, Brasil y Uruguay.

En un sector económico fuertemente regulado, CODERE apuesta por soluciones tecnológicas más avanzadas para optimizar la rentabilidad de sus inversiones manteniendo una estrategia de crecimiento, expansión geográfica y diversificación de su actividad con vocación de liderazgo global.

### **Vocación de Trabajo**

Clientecentrismo, integridad y transparencia, innovación, eficiencia y trabajo en equipo, son las pautas de actuación de un equipo gestor altamente cualificado, apoyado en un equipo humano volcado en el negocio y con el respaldo de un grupo de accionistas con gran experiencia en el sector del juego

### **HISTORIA**

Codere nace en 1980 y es fundada por la familia Martínez Sampedro, grupo gestor de máquinas de ocio, y los hermanos Franco, dueños de Recreativos Franco, uno de los mayores fabricantes de máquinas recreativas en España.

La Compañía inicia su actividad como operador de máquinas recreativas, centrada inicialmente en la Comunidad de Madrid. En 1982

gestiona, directa o indirectamente, más de 3.000 máquinas recreativas de Tipo B.

En esta primera etapa, el incremento de la facturación, el aumento de la rentabilidad y el crecimiento del número de empleados es una constante en su desarrollo, al igual que el continuo esfuerzo por ofrecer a sus clientes los servicios más novedosos y de mayor calidad. Expansión Geográfica (1980-2000)

En 1983, el Grupo extiende su actividad a Cataluña y la Comunidad Valenciana y progresivamente al resto de España.

Tras la consolidación del negocio de máquinas recreativas, Codere acomete un proceso de expansión en Latinoamérica al tiempo que inicia la diversificación de sus actividades en otras áreas como las salas de bingo, salas de apuestas y casinos. La apertura de salas de bingo en Argentina, principalmente en Buenos Aires y la inauguración de uno de los mayores casinos de Latinoamérica (Colombia) fueron los primeros hitos de este proceso de expansión y de ampliación de actividades.

### **El Comienzo de una Nueva Etapa (2007 - Actualidad)**

El 19 de octubre de 2007, Codere comienza a cotizar en la Bolsa de Madrid, bajo el ticket CDR y con un precio por acción de 21 euros. Esto supone un importante cambio para la Compañía, que se ve sometida, día a día, al escrutinio de los mercados de capitales, desarrollando un constante ejercicio de transparencia y responsabilidad.

En el año 2007, Codere adquiere el 49% de la sociedad ICELA en México y suma, a los negocios que ya operaba en el país, la gestión del Hipódromo de las Américas, en México D.F.

En 2008, Codere es la primera empresa en abrir una sala de apuestas presenciales en España y la única que consigue licencia para operar en las dos únicas Comunidades Autónomas que regulaban esta actividad: Madrid y País Vasco. Codere se convierte en líder de un nuevo sector de ocio y entretenimiento: las apuestas deportivas.

Codere continúa su expansión internacional y en 2009 gana la licitación para la reconstrucción y gestión del Hotel Casino Carrasco en Montevideo (Uruguay) e inaugura un nuevo casino Crown en Bogotá.

A lo largo de 2011 se desarrollaron diferentes operaciones. Por un lado en México, el Grupo Codere firma una opción de compra de una participación adicional del 35,8% en ICELA de **Corporación Interamericana de Entretenimiento, S.A.B. de C.V. (CIE)**. En el mes de marzo en España, Codere comparece en el Congreso de los Diputados (Madrid) para impulsar la tramitación de la Ley del Juego apoyando el punto de vista de los operadores tradicionales del juego.

### **Ética Profesional**

A nivel corporativo, en 2011 se aprueba el Código Ético y de Conducta del Grupo Codere, un compromiso con los principios de la ética empresarial y la transparencia. Este Código sirve de guía de actuación en el entorno global en el que opera la Compañía y reafirma los valores del Grupo.

En marzo de 2013, tienen lugar la reinauguración del Casino Carrasco. Ese mismo año también tienen lugar la reapertura del Hipódromo de las Piedras, en Uruguay. Además, se celebra el 70 Aniversario del Hipódromo de las Américas en México y se lleva a cabo la transmisión simultánea de las carreras del Hipódromo a toda América del Norte. Codere firma en 2013 la renovación de las licencias otorgadas a cinco salas de juego en Argentina.

En 2015, Codere Italia impulsa su actividad a través de la compra de operadores locales. A su vez, Codere España comienza a operar las apuestas deportivas bajo licencia nacional e incorpora a su actividad online, los juegos de casino. Además, Codere Panamá finaliza el proceso de integración de la marca Crown y Codere Brasil prepara el lanzamiento de su actividad online.

En Latinoamérica, Codere América centraliza, también por países, el control de las operaciones de cada una de las áreas de actividad. Desde 2017, la Compañía integra las operaciones de México, Panamá y Colombia bajo la misma dirección, sita en México. En Madrid, se ubican la sede y los servicios centrales de la

Compañía, responsables de la estrategia global y de las políticas corporativas, las relaciones institucionales, la gestión de las actividades comunes y la coordinación de la actividad de las unidades geográficas de negocio. También en España se encuentra la sede de la Fundación Codere. En 2017, Codere gestiona 56.548 máquinas recreativas, 149 salas de juego, 5.581 puntos de apuestas deportivas, 4 hipódromos y desarrolla actividad online.

En 2016, Codere completa el proceso de reestructuración del balance de la Compañía y refinancia su deuda corporativa lo que le permite abaratar la estructura de costes financieros y definir su Plan Estratégico 2016-2020. A nivel operativo, la Compañía adquiere el 50% adicional de HRU, su filial en Uruguay y pone en marcha su actividad *online* en México bajo la marca Codere Apuestas. Asimismo, en 2016 la Compañía se convierte en Casa Oficial de Apuestas Real Madrid C.F.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

En CODERE se es consciente que de la calidad del equipo humano depende en gran medida el éxito de las operaciones. Las personas que trabajan en el Grupo son uno de sus principales activos. Por eso, más allá de las exigencias legales en sus relaciones laborales, CODERE desarrolla una estrategia de responsabilidad enfocada a tres áreas específicas: Empleo de calidad, Empleo seguro y Formación y desarrollo profesional.

### **La importancia de las capacidades laborales**

CODERE cuenta con un equipo gestor altamente profesionalizado y de reconocida reputación. En los últimos años, la Compañía ha consolidado y fortalecido su equipo directivo con la contratación de ejecutivos de probada experiencia y prestigio en sectores afines o complementarios y cuenta con un equipo profesional de gestores, supervisores, especialistas, personal de ventas, recaudadores, técnicos, personal administrativo, asistentes y otros. CODERE es una Compañía donde la diversidad de culturas, la innovación y la calidad de sus servicios son la base de las relaciones con sus clientes. CODERE aspira a ser

el mejor lugar para trabajar y quiere atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales.

## AREAS DE NEGOCIO

Con una experiencia de más de treinta años, el éxito de la Compañía radica en que ha sabido adaptarse a las circunstancias del mercado en cada momento y ha reinvertido sus beneficios en nuevas oportunidades de negocio.

Resulta muy importante destacar la amplia y diversa regulación a la que está sometida la actividad desarrollada por Codere, que varía en función de cada país y la gestión de sus operaciones se ajusta a las peculiaridades de los ocho mercados locales en los que opera.

En algunos casos, la Compañía debe enfrentarse a férreos controles, con limitaciones de licencias y alta fiscalidad, mientras en otros, hay mucha competencia y bajos impuestos. Por todo ello, la flexibilidad y adaptación al entorno son claves en Codere, una Compañía emprendedora que tiene vocación de proyecto global: Multinacional y Multioperadora.

Ilustración 4 AREAS DE JUEGO YAK



Tomado de : <https://www.grupocodere.com/areas-de-negocio/>

### Terminales de Juego

Los terminales de juego, también llamados, *máquinas recreativas* ó *slot machines*, entre otras denominaciones según los distintos países, ofrecen premios en metálico en función de las apuestas que realizan los usuarios.

Las máquinas están situadas en lugares de ocio, salas de juego, locales de hostelería, bingos, casinos o hipódromos.

### **Atención integral e innovación**

Año tras año, los profesionales de CODERE analizan los gustos y preferencias de los consumidores, así como las necesidades de los establecimientos de hostelería, disponiendo los recursos necesarios para satisfacer estas demandas y prestar, tanto a clientes como usuarios, un servicio integral de calidad.

Análisis, renovación y rotación de los modelos de máquinas, atención comercial, gestión de recaudación, servicio técnico y servicios de gestoría, son algunos de las actividades que CODERE ofrece como socio activo en el desarrollo empresarial de sus clientes.

*Ilustración 5 SALA DE TERMINALES*



*Fuente: Tomado de <https://www.grupocodere.com/areas-de-negocio/>*

Hoy en día, es una de las atracciones con más rentabilidad y asistencia en todos los foros de Yak debido a que este juego en particular es más atractivo para los clientes. A pesar de su larga trayectoria los juegos de las maquinas en especial una forma de entretenimiento para los clientes en los cuales algunos encuentran

alguna familiarización, ya sea por suerte que los clientes pueden tener, por ser fáciles de usar o en algunos casos simplemente por gusto.

En otros casos mayores, es en la que constantemente los clientes buscan conseguir los premios acumulados que consta de ciertas cantidades de dinero que las maquinas tienen acumulados, y constantemente los clientes buscan dichas máquinas para ser los afortunados en ganarse las cantidades.

Ilustración 6 SORTEOS TERMINALES



Fuente: Tomado de <https://www.facebook.com/pages/category/Casino/Royal-Yak-Cancun-100281914736417/>

## Salas de Juego

Las salas de juego son centros de entretenimiento donde se puede apostar a varios tipos de juegos de azar de recompensa inmediata, incluyendo, en algunos casos, bingos y apuestas deportivas. Además de contar con una amplia oferta de oferta de servicios como: restaurantes, salas de fiesta, espectáculos, hoteles, salas de convenciones, etc., convirtiéndose en grandes centros de ocio.

## RULETA

### Objetivo del Juego

Al igual que en la Ruleta Francesa, el Dealer lanza una bola dentro de un cilindro hueco en el que se dispone una base giratoria dividida en secciones radiales numeradas. La bola termina por caer en un número de la ruleta que resulta el ganador.

El objetivo del juego es el de acertar al apostar por un resultado en cada lanzamiento de la bola. Se pueden hacer gran variedad de apuestas, como veremos más adelante, y siempre será contra la banca dentro de unos límites establecidos por el casino.

El Dealer es el encargado de hacer girar la ruleta, lanzar la bola, anunciar el progreso del juego y gestionar las fichas una vez haya terminado el turno de apuestas, realizando el cobro y pago al finalizar cada jugada.

*Ilustración 7 RULETA*



*Fuente: Tomado de sala Chetumal*

## BlackJack

El Black Jack ofrece todo lo que un jugador puede desear; reglas fáciles, acción y buenas probabilidades. Considerado como uno de los juegos de cartas más antiguos del mundo, su origen es difuso. El objetivo del juego es alcanzar 21 puntos, o la puntuación más próxima, para superar a la Banca sin pasarse. La mejor jugada posible es el BlackJack, que se consigue con las dos primeras cartas que recibe el jugador (As y una figura o As y un 10).

Cada jugador juega contra la Banca.

Se juega con 6 barajas inglesas de 52 cartas.

Cada carta vale su valor numérico, a excepción de las figuras (J, Q y K), que valen 10 puntos, y del As, que tiene un valor de 1 u 11 puntos, según convenga al jugador.

*Ilustración 8 BLACKJACK*



*Fuente: Tomado de sala Chetumal*

El Three Card es en realidad dos juegos en uno, en el juego principal, se reparte una mano de tres cartas la que debe superar la mano del Repartidor o Dealer para ganar. En el juego Pair adicional, el resultado y la cantidad que puedes ganar dependen solo del valor de tu mano, independientemente de la mano del Dealer . Puedes ganar o bien a uno de estos juegos por separado o ambos a la vez apostando cantidades diferentes en cada uno.

## **MISIÓN**

Nuestro ambiente en la organización requiere de un equilibrio que favorezca la motivación, integración laboral, permitiendo el desarrollo del talento humano y por ende el de la empresa.

## **VISIÓN**

Fortalecer la comunicación entre los líderes mundiales y sus colaboradores, estimular el aprendizaje, reconocer los esfuerzos y trabajar en equipo, son los ejes principales de nuestra salud organizacional.

Liderar la industria, Ser referentes y crear tendencia, Arrojar luz a nuestro sector dignificándolo

## **VALORES**

**Trabajo en Equipo. Eficiencia. Innovación y Tecnología.**

### **Profesionalidad:**

Hacer las cosas bien requiere, según nuestro criterio:

- Equipos cualificados con formación y desarrollo continuo.
- Orientación hacia el cliente, creando ventajas competitivas que sean apreciables.
- Innovación que aproveche la evolución tecnológica.
- Respeto y adaptación a la diversidad de culturas y sensibilidades que tienen nuestros mercados.

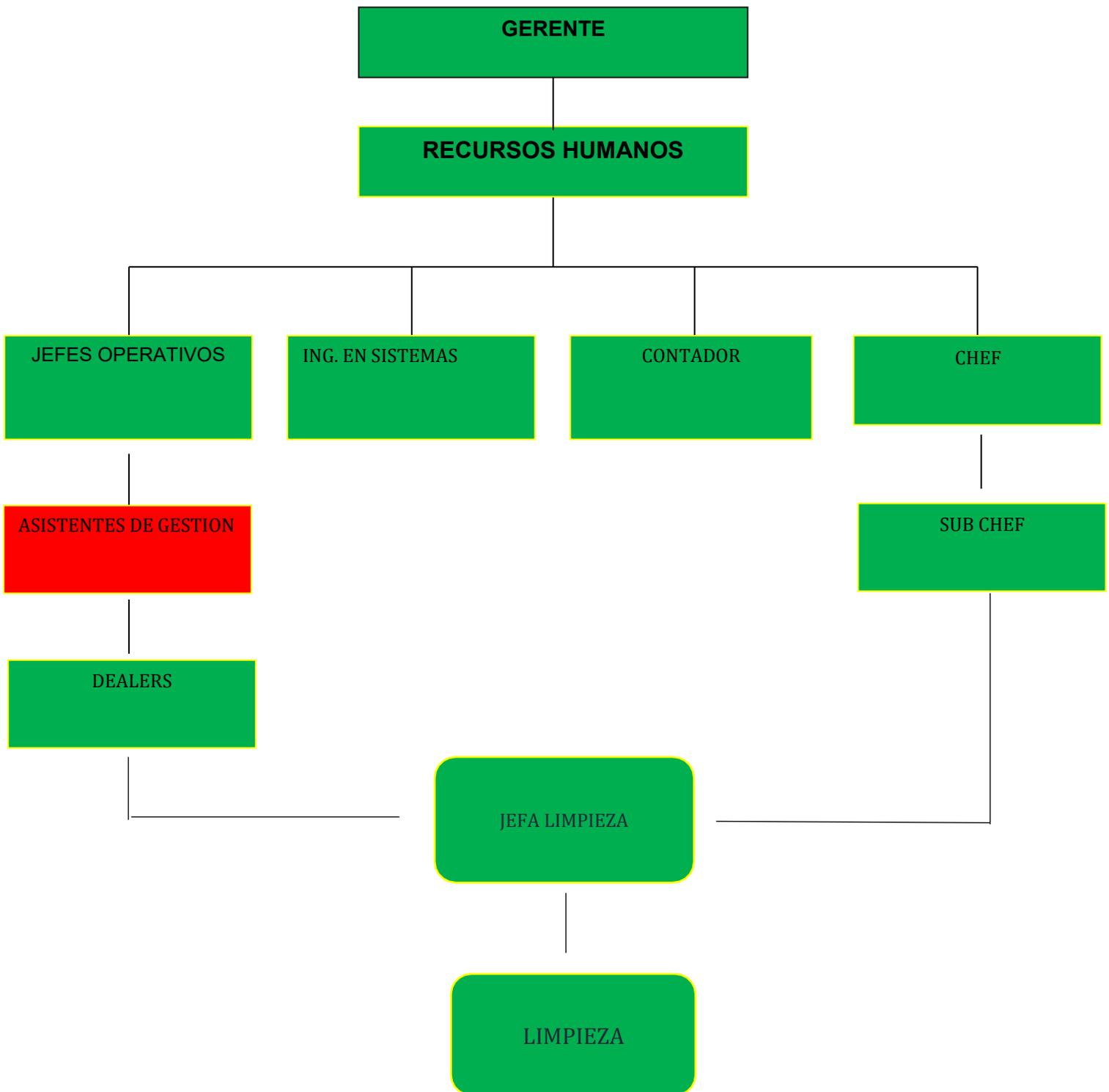
### **Transparencia:**

Nuestra actividad exige manejar una gran cantidad de recursos ajenos, como son los premios a los jugadores y los impuestos especiales. Esta característica impone y justifica una gran intervención administrativa. La transparencia es la única forma de conseguir la confianza y credibilidad de los clientes y los reguladores. Hemos sido la primera empresa española de juego en cotizar en la Bolsa de valores.

### **Responsabilidad:**

Una práctica excesiva de los juegos de azar puede acarrear efectos socialmente preocupantes entre los colectivos más vulnerables. Ayudar a los reguladores y las Administraciones Públicas y asesorar y prevenir a nuestros propios clientes.

# ESTRUCTURA DE PUESTOS YAK



## **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES EN YAK**

En el 2019 doy inicio en mis labores en la empresa Codere destinado para ocupar el puesto de Asistente de Gestión de Clientes en el Casino Yak , teniendo como funciones las siguientes Actividades :

### **ÁREA 1 Entrega de Puntos y Manejo de Sistemas**

Realizar la carga de puntos al cliente en el sistema Space para que el cliente pueda redimirlos en el quiosco Manejo de los Sistemas, Wigos, Space y EXPED.

### **ÁREA 2 Manejo de Efectivo**

Realizar un adecuado manejo y control de efectivo realizando el cobro correspondiente y recarga a la tarjeta del cliente, verificación de billetes, y apegándose al proceso de arqueos evitando faltantes de fondo operativo, siempre realizando las transacciones en presencia de los clientes

### **ÁREA 3 Labor de Venta**

Realizar labor de venta sugerida de los diversos productos, recargas, cuponeras, promociones, promociones cruzadas, pases de lista, etc.

### **ÁREA 3 Atención, y Gestión de Clientes**

Asegurar el protocolo de servicio estelar de la compañía, solución de dudas y gestión de listados de atracción, retención y recuperación de clientes, realizando llamadas y ofreciendo las promociones y puntos autorizados, manteniendo estricta confidencialidad con los datos personales de cada cliente.

## **FUNCIONES Y SITUACIONES CRÍTICAS**

Son las actividades claves para el éxito en el desempeño del puesto o cargo, que si no se hacen bien, ponen en riesgo la consecución de los resultados.

- Realizar labor de venta sugestiva de los productos, servicios y promociones de la UDN
- Realizar el correcto cobro y recarga electrónica en caja
- Nunca prestar efectivo ni dar crédito al cliente
- Realizar la gestión de clientes en base a los listados proporcionados de atracción, retención y recuperación y ofrecer las promociones autorizadas
- Atender y/o canalizar las necesidades de los clientes durante su permanencia en la UDN
  - Mantener estricta confidencialidad de los datos personales de los clientes
  - Fomentar el pase de lista del cliente
  - Realizar la redención de puntos con todos los aseguramientos correspondientes
  - Contar con todo el soporte de pagos manuales
  - Manejo de los Sistemas, Wigos, Space y EXPED
  - Conocimiento en el Manejo de Protección de lavado de dinero.
  - Realizar todas las transacciones en presencia del cliente.
  - Ser único responsable de su(s) usuario(s) en los diferentes sistemas de la empresa.
  - Informar a su JO cuando se le solicite un pago arriba del umbral para asegurar todos los soportes y armando de expediente correspondiente
  - Realizar y validar correctamente el corte, arqueo y entrega de caja al JO encargado firmando los soportes
  - Realizar correctamente el proceso de otorgamiento de promociones y aseguramientos correspondientes
  - Utilizar únicamente sus claves personales para iniciar sesión en el sistema correspondiente
    - Guardar voucher de Tpv, y entregar comprobante al cliente
    - Pedir identificación si el cliente no cuenta con firma electrónica
    - Realizar recargas electrónicas en piso de venta cuando se requiera por operación
  - Dar apoyo en las diferentes LDN bajo situaciones en donde la operación de la sala así lo requiera (recargas en piso, servicio alimentos y bebidas, Book, etc.)

- No contar en caja con más dinero de lo permitido y reportarlo al jefe operativo responsable de la línea de negocio
- Solicitar identificación para realizar pagos
- Seguir el RIT y código de ética de la compañía
- Cometer abuso de confianza o falta de probidad de cualquier tipo (dinero, bienes, promociones, etc.)

### **Servicio al Cliente**

Habilidad para demostrar interés, tener en cuenta y atender las necesidades o demandas que los clientes, pueden requerir en el presente o en el futuro y ser capaz de darles satisfacción.

### **Integridad**

Capacidad para actuar conforme a las normas éticas y sociales en las actividades relacionadas con el trabajo.

### **Orientación a Resultados**

Determinación para fijar las propias metas de forma ambiciosa, por encima de los estándares y de las expectativas, mostrando insatisfacción con un desempeño medio.

## CAPITULO 4

### EXPERIENCIA LABORAL

En primera instancia como personas, siempre estamos considerando o tratando de adivinar ya sea nuestro destino o los tipos de lugares en los que estaremos yendo .Con qué tipo de personas nos toparemos? , Será un trabajo en el cual quiera pertenecer toda mi vida? y si no me gusta?

Son tales preguntas que con gran medida nos planteamos como humanos, como profesionistas y el darles un sentido nos enfoca en tener claro que lo podremos lograr si luchamos por ello, en plantearnos metas, objetivos, o talvez viajar a distintos lugares para poder conseguir lo que queremos para poder tener una vida plena, tanto en lo sentimental como en lo profesional.

La vida muchas veces nos plantea situaciones en las que nos cruzamos con obstáculos, pero debemos aprender que la vida está compuesta por estos tropiezos, que se trata de no ver lo duro o lo difícil de la situación, si no en plantearnos y enfocarnos en resolverlos, y enfocarnos que los que son fuertes son aquellos que a pesar de los tropiezos siguen adelante.

He tenido muchos trabajos durante mi vida en los que he pasado desde vendedor de punto de venta, carpintería, repartidor de materiales. Actualmente me encuentro laborando en el Casino Yak del grupo CODEREE bajo el cargo de Asistente de Gestión de Clientes. Una de las primeras impresiones que tuve al ingresar, es que el laborar aquí tenemos que dar un servicio las 20 Horas, en las que nos debemos de mantener con la mejor intención y sonrisa para que nuestros clientes tengan una estancia cómoda y se sientan atendidos .Una empresa en la que aprendes día con día a trabajar de una manera coordinada con todo el equipo que aquí trabajo para tener nuestras metas al margen. Al ser un centro de diversión para nuestros clientes, debemos aprender a atender y darle el mejor servicio a todos nuestros diferentes clientes, ya sea por su nivel adquisitivo que estos puedan tener, desde el más bajo al más alto, esto es un criterio que como parte de todo el equipo debemos saber y aplicar correctamente, debemos darle la misma atención a todos por igual.

## **Integrándome a Mis Compañeros**

Afortunadamente esto no fue un problema desde el primer momento en que comencé a laborar , puesto que desde el primer día tanto como mis compañeros así como los jefes de sala y el gerente me prestaron todo su apoyo , me brindaron todos los conocimientos que ellos tenían , para que yo aprendiera lo más rápido posible.

Esto conllevó a que yo como persona me sintiera seguro con las ganas de aprender mucho. No sentía pena al preguntar algo de nuevo de lo cual ya se me había explicado porque todo el equipo en general era atento y todos buscábamos ser mejores cada día para tener un desempeño muy favorable que se reflejara en nuestros clientes, así como en el cumplimiento de nuestras metas. Pienso que un aspecto fundamental que no debería faltar en ninguna empresa sin importar el giro comercial al que pertenezcan , es la unión de todo el equipo buscando el bien colectivo , de esta ,manera tener un buen desempeño , en el cual puedas cumplir las metas planteadas , así como de igual manera profesionalmente , en la cual la mejor de las recompensas puedas ser reconocido como un trabajador el cual siempre dará lo mejor de sí , buscando un desempeño favorable y ser reconocido como trabajador. Ciertamente creo que el tener un buen desempeño hará hacerte crecer profesionalmente, y poder ser reconocido laboralmente en el lugar que decidas desempeñarte.

## **Discreción**

En el lapso que he estado laborando para el casino, he aprendido que la empresa presta un especial apego a una de las reglas más importantes que tenemos, la cual consta en tener una cierta discreción hacia todos nuestros clientes, ya sean por sus orientaciones sexuales, sus vidas amorosas, evitando hacer cualquier tipo de información respecto a ellos, la empresa se toma esto demasiado en serio puesto que son lo más importante de la compañía.

Debemos cuidar caudalosamente todo referente a ellos, y solo enfocarnos a hacer de su estancia la más agradable.

## **ANÁLISIS DE LAS ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA LABORAL**

Durante el tiempo que he laborado en el "Casino Yak " las asignaturas en las que encontré mayor apoyo para resolver mis dudas y pude aplicar correctamente todo lo aprendido fueron las siguientes:

### **Estadística**

Lo utilizamos principalmente para el análisis y la interpretación de la asistencia , ventas , la utilidad neta que estamos teniendo en el día o semana , en ventas de cuponeras , así como también teniendo llegar al presupuesto mensual que nos disponen para cumplir con los ingresos los cuales serán benéficos tanto como para la empresa como para todos los trabajadores.

Podemos ver la situación en general en la que nos encontramos y de acuerdo a ello mejorar tales puntos para tener una mayor rentabilidad en el siguiente mes.

### **Escritura y Comprensión de Textos**

Es fundamental tener una amplia y notoria buena comprensión escrita así como también verbal , dado que es uno de los fundamentos importantes a la hora de interactuar con los clientes , para hacerlos sentir seguros en un ambiente en los que ellos se sientan cómodos al hablar con un personal con los que se puedan sentir seguridad y empatía .

### **Ingles**

De suma importancia en el Área, puesto a que el giro del negocio se presta para tener la interacción con clientes cuyo español no es muy fluido y por lo tanto necesitan ayuda por nuestra parte para brindarles servicios tales como: Pagos, Cobros, afiliaciones en los sistemas Space para aquellos nuevos usuarios, tanto como ya registrados que deseen algún servicio, ayuda o simplemente a las compras que se puedan necesitar por parte de estos clientes.

## **Administración**

Nos permite llevar un excelente control de nuestros Archivos y Organizar documentos tanto como de pagos con cantidades fuertes de efectivo los cuales serán reportados a los jefes de sala, así como a los jefes Regionales.

También nos permite tener una correcta relación llevar un correcto análisis de saldos otorgados tales como puntos para redimir, premios por antigüedad a nuestros clientes.

## **Planeación Estratégica**

La correcta implementación de la planeación estratégica que manejamos la utilizamos principalmente relacionada con nuestra misión en el área así como en la sala por lo general, mediante la gestión buscamos los mejores métodos para obtener un aforo completamente lleno para la venta de nuestras cuponeras con promociones especiales, así como también buscar la afiliación de nuestros clientes potenciales a nuevas áreas de juego.

## **Recursos Humanos**

Una de las materias en las que no solo aprendemos los conceptos básicos de la planeación de los recursos humanos, debido a que como trabajadores pasamos una mayor parte de nuestro tiempo en el lugar de trabajo crecemos profesionalmente y nos educamos dentro de la organización son una determinante de que cada vez dependemos de las actividades en equipo para llegar a nuestras metas. Mediante esta importante materia desarrollamos actitudes positivas de ventas así como darles motivación a nuestros clientes a tener en mente que tendrán un buen juego.

## **Conducta del Consumidor**

Es de gran utilidad ya que nos da una perspectiva de los gustos, preferencias, necesidades, las emociones y los sueños aspiraciones de nuestros clientes. Por medio de este método nos permite saber cuáles son los gustos de juegos en los cuales los clientes tienen más apego tales pudiesen ser Ruleta, Terminales Etc.

Por lo cual podemos gestionar su visita con nuestras promociones especiales, así como también darles un trato de acuerdo al perfil del cliente, darnos a la labor de convencerlo de comprar cupones con descuentos especiales para el área.

### **Mercadotecnia**

La empresa motiva al cliente a comprar los artículos, servicios que ofrece mediante métodos de persuasión, el cual el motivo principal es venderle la idea a los clientes potenciales y a los no tan recurrentes, de una manera también en la que los clientes se encuentren a gusto en la empresa durante su estancia, esta materia es donde nos proporciona todos los conocimientos para poder aplicarlas.

### **Microeconomía y Macroeconomía**

De suma importancia tener en cuenta el comportamiento del mercado teniendo en cuenta la circulación de efectivo que existe en el país , tales como inflación , acciones y decisiones de los agentes económicos y tomar las mejores decisiones que se adecuen a nuestro entorno para poder determinar nuestras metas de acuerdo a las afectaciones que puedan suscitarse en el país tales como los que estamos presenciando actualmente en el año 2020 lo cual significativamente disminuirá los ingresos en el país tanto como en nuestra empresa .

### **Promoción y Publicidad**

La materia es un pilar fundamental para realizar las ventas de las cuponeras, así como también el menú de los alimentos y bebidas alcohólicas que se encuentran para nuestros clientes.

También lo ponemos en práctica para promover rifas de regalos tales como Smart Tv , Microondas , Laptops que serán del agrado de todos nuestros clientes que visiten el foro, esto con el fin también de levantar las ventas al persuadirlos de jugar en nuestras diferentes áreas de negocio. Es por este medio en donde podemos enfocarnos en dar nuestras opiniones respecto a los juegos , también como aplicar correctamente las ofertas que trae consigo nuestras cuponeras y que estas mismas se puedan aprovechar al máximo .

## **Estrategia de Ventas**

Actualmente este proceso está relacionado con nuestras promociones y publicidad puesto que nuestro objetivo en general como Asistentes de Gestión es vender tanto como nuestros servicios y productos que ofrecemos.

Una de las estrategias de ventas las cuales más utilizamos para efectuar nuestras ventas es ser una persona efectiva tomando en cuenta a nuestro tipo de cliente sus gustos y tener una preparación para cualquiera de sus posibles dudas.

## **MI FORMACIÓN PROFESIONAL Y ÁREA LABORAL**

Con respecto a la Licenciatura en Sistemas Comerciales y el departamento laboral en la que actualmente me desempeño puedo mencionar que existe una muy buena relación referente a muchos factores que están ligados, esto debido a que utilizo y pongo en práctica el conocimiento de los distintos enfoques de las materias que he estudiado durante estos años, esto con el fin de tener un mejor desempeño en mi área laboral, ante la gestión y prospección de clientes.

De esta manera la licenciatura nos brinda la oportunidad de aumentar nuestros conocimientos y la correcta aplicación para tener un buen desempeño laboral.

Los años en los que me estuve preparando en la Universidad de Quintana Roo para ser una persona que pueda aportar beneficios a la sociedad, han sido más que solo fundamentales, porque debido a ello han hecho de mí una persona responsable como de igual manera inteligente, aquella que hoy en día en mi campo laboral me ha sido importante y práctico para poder resolver todos los posibles problemas que puedan suscitarse, como actuar y que principios debo aplicar. Pienso que uno de estos pilares importantes han sido todos aquellos docentes con una preparación excelente los cuales nos llenaban de todos sus conocimientos.

Al ser el Yak una empresa que está basada en el servicio al cliente y la atención es de carácter fundamental, tener en cuenta que el servicio de diversión será parte de nuestra misión para ofrecerles. A diferencia de muchas otras empresas, lo que nosotros les brindamos es diversión, así como también la oportunidad de poder ganar dinero, premios en electrodomésticos por medio de los juegos de azar dependiendo de la suerte que todos puedan tener.

En gran medida sin importar si el cliente está ganando o perdiendo, lo que nos diferencia ante nuestra posible competencia es hacer que el cliente se sienta completamente atendido, en donde se sienta cómodo haciéndolos sentir como en la comodidad de sus hogares, teniendo en cuenta como empresa y como la parte que gestiona y atiende a los clientes tenemos en cuenta que nuestros clientes siempre tendrán la razón, la cual es una regla que se debe cumplir.

Debido a esta misión que se tiene desde los principios de operación en los distintos países, les hace entender a los clientes que ellos son lo más importante de la empresa, esto deriva a que debido a la excelente atención por parte de los que conformamos la empresa y la diversión que ofrecemos, nuestros clientes regresen una y otra vez por la excelente atención y servicio.

*Ilustración 9 TERMINALES*



Fuente : Tomada de

<https://www.google.com/search?q=yak+cancun&oq=yak+cancun&aqs=chrome..69i57j46i175i199.7734j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Al término de este trabajo monográfico se ha llegado a diferentes conclusiones las cuales se describen a continuación:

La universidad de Quintana Roo es una de las universidades con la mejor preparación y calidad, lo cual brinda a todos los estudiantes una prospección de vida antes, durante y después de concluir nuestros estudios, en donde tendremos buen desempeño en cualquiera de las áreas laborales.

La licenciatura en Sistemas Comerciales es una de las carreras con mayor demanda en el campus por ser una de las que agregan un marco en general de todos los conceptos que conlleva una empresa partiendo desde lo más básico hasta lo más esencial para que de esta manera comprendamos mejor el mercado .

Estudiar la licenciatura en sistemas comerciales, a nivel personal ha hecho una persona capaz de cumplir con las grandes expectativas laborales que las empresas requieren hoy en día.

Me ha brindado todas las herramientas necesarias para poder cruzar todos los obstáculos que la vida me presenta para ser cada día mejor.

Estudiar todos los años de la carrera me ha hecho entender que como personas debemos entender que las empresas o asociaciones privadas no son más importantes que sus clientes, si no por parte contraria, he aprendido que la clientela son lo más importante a la cual debemos de cuidar y brindar como profesionales las mejores de las atenciones, buscando la solución de sus problemas y la satisfacción de sus necesidades.

La preparación y el desarrollo de nuevas habilidades son necesarias para poder enfrentarnos al mercado laboral el cual hoy en día es una competencia continúa en la cual la diferenciación será la única que nos distinga.

La atracción principal del Casino Yak son los juegos de azar , en la que los clientes tienden a tener oportunidades de tener una remuneración de dinero respecto al juego en el cual ellos son libres de elegir los que más les guste . Jugar en un casino no solo está destinado por los clientes en ir a ganar o a perder, si no en gran medida por tener momentos de diversión al interactuar en sus áreas favoritas.

Como un trabajador de un casino pienso que son una de las empresas las cuales son benéficas tanto para el país así como la ciudad de Chetumal, debido a la derramada económica que deja consigo estos centros de diversión y de juegos de azar. Pienso que otros de los aspectos importantes que lleva consigo el laborar en un casino es la oportunidad de gran oferta laboral que existe en ella, además de darte como persona la posibilidad de crecimiento tanto profesional.

La correcta relación que se lleva consigo la Licenciatura en Sistemas Comerciales y el Área de Asistente de Gestión de Clientes han jugado un papel muy importante en mi desempeño laboral, debido a ello he aprendido a aplicar correctamente todos aquellos criterios importantes que todos los clientes toman en cuenta para poder determinar que ofrecemos un servicio que se diferencia de la competencia.

Actualmente el casino Yak es una de las mejores empresas en las que podemos laborar, esto debido a los buenos procesos de capacitación y la constante atención por los altos mandos para seguir aprendiendo diariamente nuevos procesos que te lleven como persona a tener un correcto desempeño laboral. El yak es una de las empresas que cumplen estrictamente con todos los requisitos de confidencialidad y de seguridad para los clientes.

## **RECOMENDACIONES**

Desde mi punto de vista el Casino Yak Chetumal aumentaría más el aforo si toma en cuenta estos puntos de vista, los cuales se describen a continuación:

Incentivar a los clientes a experimentar con otras secciones de juego mediante la capacitación y enseñanza gratuita.

Mejorar la atención al cliente en el piso de venta , teniendo una buena interacción , debido a la inconformidad de los clientes al tener que ir personalmente a realizar sus recargas , cuando existe personal para realizar estas funciones .

Establecer una página oficial y promocionarla a los clientes para que tengan conocimiento sobre noticias, eventos importantes, sorteos entre otros., debido a que existen dos páginas del Yak Chetumal, pero no tiene la atención necesaria que debería tener, lo que limita el aforo.

Ofrecer a los clientes botanas, bebidas durante su estancia en los juegos. Durante la estancia en los establecimientos de la empresa es la principal inconformidad, por consecuente la clientela optara por buscar satisfacer estas inconformidades con la clientela, sin importar la comodidad y trato de la empresa Yak.

Implementar nuevas estrategias de ventas así como llevar a cabo capacitaciones de todo el personal para la detección de fallos en las ventas. Esto hará que todos tengan un enfoque de cómo vender y atender de manera efectiva, de igual manera de como a su vez fidelizar con los clientes.

Cambiar las promociones que llevan consigo las cuponeras tanto como en los platillos que se ofrecen en él y los otros servicios. Debido a las quejas de los clientes al manifestar que muchas veces las cuponeras manejan promociones con platillos exclusivos en los que en ocasiones no son de su agrado y tienen que pagar la diferencia.

## **Recomendaciones Para la Universidad De Quintana Roo**

Darle una mayor difusión intensiva a la Licenciatura en Sistemas Comerciales, dado que existen otras universidades que ofrecen a los estudiantes carreras de igualdad, pero que carecen de todos los conocimientos necesarios para poder desarrollarse en el mercado laboral.

Fomentar el apoyo a los estudiantes que carecen de los ingresos para financiar sus estudios, pero que disponen de las ganas de aprender y superarse en una universidad de calidad, la cual es la Universidad de Quintana Roo.

Implementar nexos que relacionen la Licenciatura en Sistemas Comerciales con las empresas en las cuales puedan tener una capacitación presencial para cuando los egresados de la licenciatura tengan una visión más enfocada de las funciones a cumplir en el campo laboral , también de esta manera fomenten a los egresados en decidir tener un contrato con estas mismas empresas o de igual manera extender a los egresados constancias en las que acrediten que tienen los conocimientos necesarios para ocupar los cargos que se soliciten.

## BIBLIOGRAFIA

<http://www.uqroo.mx>

<https://www.uqroo.mx/leyes/decretocreacion.pdf>

<http://www.uqroo.mx/nuestra-universidad/modelo-educativo/>

<http://sigc.uqroo.mx/politica-de-calidad/>

<https://www.uqroo.mx//nuestra-universidad/>

[http://www.uqroo.mx/index\\_20\\_aniv/historia/](http://www.uqroo.mx/index_20_aniv/historia/)

<http://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/cozumel/sistemas-comerciales/>

<https://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/>

[http://www.uqroo.mx/carreras/pdf/plan\\_sistcomer2007.pdf](http://www.uqroo.mx/carreras/pdf/plan_sistcomer2007.pdf)

<https://www.grupocodere.com/historia/>

<https://www.grupocodere.com/areas-de-negocio/>

<https://www.grupocodere.com/terminales-de-juego/>

<https://mejorcasinonline.mx/los-cinco-mejores-casinos-de-cancun/>

<https://www.grupocodere.com/grupo/>

<https://mejorcasinonline.mx/los-cinco-mejores-casinos-de-cancun/>

<https://m.facebook.com/YakMexico/>

<https://mejorcasinonline.mx/reglas/ruleta-americana/>

<http://www.clubpokersevilla.com/trescardpoker.html>

<file:///C:/Users/G480/Downloads/9-DPT-%20Asistente%20Gesti%C3%B3n%20de%20Clientes.pdf>

<file:///C:/Users/G480/Downloads/Codigo%20de%20Etica%20e%20Integridad.pdf>

<https://www.elcorreogallego.es/hemeroteca/importancia-lenguaje-no-verbal-OQCG1209667#:~:text=En%20nuestro%20lenguaje%20no%20verbal,contra%C3%ADdas%20son%20s%C3%ADmbolo%20de%20hostilidad.>

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=lx-31bK5agMC&oi=fnd&pg=PA17&dq=mercadotecnia&ots=yhIGT4F6Aw&sig=iAxf\\_Du4qeZK4XRzMA-xiQXeSro#v=onepage&q=mercadotecnia&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=lx-31bK5agMC&oi=fnd&pg=PA17&dq=mercadotecnia&ots=yhIGT4F6Aw&sig=iAxf_Du4qeZK4XRzMA-xiQXeSro#v=onepage&q=mercadotecnia&f=false)

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3 - Planeacion Estrategica - Chiavenato - 3ra Ed - 201620200514-123786-h2q2nk.pdf?1589483840=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIdalberto Chiavenato Fundamentos y aplic.pdf&Expires=1606327115&Signature=IMJBUQA8yTviT0ikwZpxAwgFM8pNUJb4zhtdPu7xl70a1ws8FouZrEin-a-EF2T5JsgbmSv9O0pcAlnU~SzwPschlw9Zj8dDeMV5dInRe4IWnbtnNfN0edfZxG5BOJqJMOPfXI5A0A8mPBH2gApqlc3VAwyTgmIVqu0Z4M3tICFins5hCAXH65d5H6bvPyXcNUj5vveXVHzv2B0fG1hQsbRlz1tz4nvw5j3V2GEbDWWaQVgDuiWZa2mtuVe9AEZmpOi9LfUHHadJVC97~CpiRMfrusRP9kJ1c5jCrl0USn4nSjN4xjypdpWJjUozuAGtGzfUs31QXjuEgl8k4i0NA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>

<http://info.premo.mx/la-macroeconomia-en-la-gestion-de-empresas/>

<http://www.hopelchen.tecnm.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>

[https://www.youtube.com/watch?v=8m0NTX3\\_ToA&t=26s&fbclid=IwAR0df6hrWDNMI1vgoU\\_XxrRPrvUXCXN0WEYZwBLbkLpoYhBn0GaBVIMyMcA](https://www.youtube.com/watch?v=8m0NTX3_ToA&t=26s&fbclid=IwAR0df6hrWDNMI1vgoU_XxrRPrvUXCXN0WEYZwBLbkLpoYhBn0GaBVIMyMcA)

<http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/dir/dps/DPS-ISS-07-04.pdf>