



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias e Ingenierías

**“El sector turístico: Una experiencia
laboral en el ámbito local, nacional e
internacional”**

**MEMORIA DE EXPERIENCIA
PROFESIONAL**

Para obtener el título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presenta:

MARÍA DESIREÉ AVALOS RODRÍGUEZ

Chetumal, Quintana Roo, Diciembre 2007.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Esta monografía en su modalidad de memoria de experiencia profesional, fue aprobada por el siguiente comité de supervisión, como requisito para obtener el grado de:

Licenciada en Turismo

COMITÉ

SUPERVISOR: _____
Biol. Lidia Serralta Peraza.

SUPERVISOR: _____
M.C. Andrés Alcocer Verde.

SUPERVISOR: _____
M.S. Richard Marco.

Chetumal, Quintana Roo, Diciembre de 2007.

ÍNDICE GENERAL

JUSTIFICACIÓN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO I	
CARACTERIZACION DE LAS EMPRESAS	
1.1 SACBE TOURS, SA DE CV	
1.1.1 Datos Generales.....	5
1.1.2 Organigrama de la empresa.....	6
1.1.3 Servicios que ofrece.....	7
1.1.4 Contacto.....	7
1.2 HOTEL LOS COCOS, SA DE CV	
1.2.1 Datos Generales.....	8
1.2.2 Organigrama de la empresa.....	9
1.2.3 Servicios que ofrece.....	9
1.2.4 Contacto.....	10
1.3 CONSORCIO AVIACSA, SA DE CV	
1.3.1 Datos Generales.....	11
1.3.2 Organigrama de la empresa.....	12
1.3.3 Servicios que ofrece.....	12
1.3.4 Contacto.....	13
1.4 WALT DISNEY WORLD® RESORT	
1.4.1 Datos Generales.....	13
1.4.2 Servicios que ofrece.....	14
1.4.3 Contacto.....	15
CAPÍTULO II	
EXPERIENCIA LABORAL	
2.1 EN LA EMPRESA SACBE TOURS.....	16
2.2 EN EL HOTEL LOS COCOS.....	18
2.3 EN AVIACSA SA de CV.....	21
2.3 EN WALT DISNEY WORLD® RESORT.....	23

**CAPÍTULO III
FORMACIÓN ACÁDEMICA Y SU VINCULACIÓN CON LA ACTIVIDAD
PROFESIONAL**

3.1 Antecedentes Históricos de la Universidad de Quintana Roo.....	28
3.2 Misión.....	30
3.3 Modelo Educativo.....	30
3.4 Descripción de la Licenciatura en Turismo.....	31
3.4.1 Justificación.....	32
3.4.2 Objetivos Curriculares.....	33
3.4.3 Perfil del Aspirante.....	33
3.4.4 Perfil del Egresado.....	34
3.4.5 Actividad Profesional.....	34
3.4.6 Organización de la carrera de Turismo.....	35
3.4.7 Experiencia Laboral del Egresado de la Universidad de Q. Roo.....	36

**CAPÍTULO IV
RELACIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS CON RESPECTO A LA
FORMACIÓN PROFESIONAL ADQUIRIDA EN LA UQROO**

4.1 Análisis de las asignaturas de la Licenciatura en Turismo así como su aplicación en el área laboral.....	37
4.2 Cursos de capacitación para el desempeño profesional.....	42

CONSIDERACIONES FINALES.....	43
-------------------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	48
--------------------------	-----------

WEBGRAFÍA.....	49
-----------------------	-----------

ANEXOS.....	50
--------------------	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

	PÁG.
FIG. 1 Ubicación geográfica del estado de Quintana Roo.....	6
FIG. 2 Organigrama de Sacbe Tours, Chetumal.....	6
FIG. 3 Hotel Los Cocos, Chetumal.....	8
FIG. 4 Organigrama del Hotel Los Cocos, Chetumal.....	9
FIG. 5 Ubicación del Hotel Los Cocos.....	10
Fig. 6 Organigrama de Consorcio Aviacsa, estación Chetumal.....	12
FIG. 7 Ubicación de Orlando Florida.....	13
FIG. 8 Braille Map.....	15
FIG. 9 Bus Information.....	15
FIG. 10 Mapa Walt Disney World Resort.....	15
FIG. 11 Modelo Boeing 737- 200 y 737- 300.....	52
FIG. 12 The Florida Project.....	55
FIG. 13 Magic Kingdom.....	56
FIG. 14 EPCOT.....	57
FIG. 15 Disney MGM Studios.....	57
FIG. 16 Disney's Animal Kingdom.....	57
FIG. 17 Downtown Disney.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Red de Rutas Aviacsa.....	11
Tabla 2. Asignaturas utilizadas y no utilizadas en la experiencia laboral...	38
Tabla 3. Análisis de las asignaturas aplicadas en cada una de las 47 empresas.....	
Tabla 4. Alfabeto Fonético Internacional.....	53

I. JUSTIFICACIÓN

El turismo es tan antiguo como el hombre y nace con él mismo. Cuando se estudia el origen de nuestra raza en la escuela primaria, se habla de indios nómadas y de indios sedentarios; se está hablando inconscientemente de turistas y de receptores de turismo. Dícese que Marco Polo, nacido en Venecia, fue el primer turista. El padre de Marco Polo de nombre Nicolás hizo el primer viaje de Venecia a la China (Catay) regresando cargado de pieles, esencias, especias, entre otros, para retornar veinte años después en su segundo viaje con su hijo quien gozó de la confianza del Emperador Kublalinkan. A su regreso Marco Polo fue hecho prisionero, por inmiscuirse en la Guerra de Venecia con Génova y en la cárcel contó a su compañero de celda sus aventuras. Allí escribió los célebres " Viajes de Marco Polo " relatos que influyeron en su libertad. Este es el primer libro sobre turismo del cual se tiene noticia en el mundo.¹

Al igual que Marco Polo, mediante la elaboración de este documento se pretende relatar memorias de experiencia laboral, haciendo una recopilación de información correspondiente a un poco más de dos años de desarrollo profesional desarrolladas en diferentes ámbitos del sector turístico en empresas a nivel local, nacional e internacional. Su importancia radica en tener a mano una reseña que permita determinar como han sido aprovechados los conocimientos y habilidades adquiridas durante los años de formación académica obtenida en la Universidad de Quintana Roo, específicamente en la Licenciatura en Turismo, para posteriormente insertarse al mercado laboral del sector turístico. Además considero importante que comunicar estas experiencias abre la oportunidad de enseñar las deficiencias que en su momento se presentaron, mismas que sirvieron de base para resolver problemas que se presentaron y fortalecer el proceso de aprendizaje.

¹ <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0011.htm>

II. INTRODUCCIÓN

Sabemos que la motivación de la primera experiencia laboral que busca el individuo, desde el momento de su elección vocacional hasta la culminación de su carrera, es la de tener una realización profesional, es decir insertarse al campo laboral para desempeñarse en base a su formación académica.²

Por tal motivo el propósito que se persigue con esta memoria es poner en manos del público en general, en particular de los investigadores y del personal responsable de la toma de decisiones en materia de educación en la honorable Universidad de Quintana Roo, un documento que nos permita determinar como han sido aprovechados los conocimientos y habilidades, adquiridas en la Universidad de Quintana Roo, específicamente en la Licenciatura en Turismo, a fin de formar recursos humanos de calidad para que puedan insertarse en el campo laboral.

Los temas para la elaboración del siguiente trabajo monográfico han sido organizados en cuatro capítulos, los cuales se esbozan a continuación:

En el primer capítulo se hará, como condición indispensable, una descripción general de las empresas, mencionando sus antecedentes históricos, datos generales, así como los servicios que ofrecen y la información de contacto. Por tal motivo el objeto del presente capítulo cuyo contenido es meramente descriptivo es ofrecer de manera breve y sencilla un panorama general sobre las características de las empresas en donde se tuvo la oportunidad de laborar. Así mismo, se pueden utilizar como referencia para ofrecer una alternativa al estudiante que desee realizar sus prácticas profesionales en alguna de las empresas mencionadas.

²<http://www.monografias.com/trabajos34/primer-experiencia-laboral/primer-experiencia-laboral.shtml#motiv>

Seguidamente en el segundo capítulo, se realizará una descripción detallada de las actividades realizadas, indicando el periodo en el cual se desarrollaron las actividades, especificando cuales fueron las funciones y objetivos del puesto desempeñado en cada una de las empresas, así como también se indicará como fueron aplicados algunos de los conocimientos teóricos, prácticos y metodológicos obtenidos durante la formación académica.

Posteriormente en el tercer capítulo, denominado formación académica y su vinculación con la actividad profesional, se hablará brevemente de algunos aspectos históricos referentes a la fundación de la Universidad de Quintana Roo y seguidamente se hará referencia a la Licenciatura en Turismo, carrera que actualmente ofrece esta casa de estudios.

En el cuarto capítulo, se dará a conocer la relación de las funciones desempeñadas con respecto a la formación profesional adquirida en la Universidad de Quintana Roo, es decir, la aplicación de la currícula escolar en el ámbito laboral, se hará un breve análisis de las asignaturas de la Licenciatura en Turismo utilizadas en los diferentes puestos desempeñados, así como también se mencionaran los cursos de capacitación asistidos con el fin de mejorar el desempeño profesional.

Por último, se realizarán las consideraciones finales haciendo hincapié sobre las recomendaciones y sugerencias dirigidas a los estudiantes y el personal docente de la Universidad de Quintana Roo, aportando información relevante acerca de las deficiencias que se presentaron en la enseñanza de las asignaturas y que repercuten de manera directa para desempeñar una determinada función en el tan restringido mercado laboral.

III. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar como han sido aprovechados los conocimientos y habilidades, adquiridas en la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Quintana Roo, en el desarrollo de la experiencia profesional, durante los dos últimos años de desempeño laboral (2004-2006).

Objetivos Particulares

- Describir las actividades realizadas durante los dos años de experiencia laboral.
- Analizar el desempeño académico y laboral de acuerdo a la experiencia durante los años 2004-2006.
- Aportar información sobre los conocimientos que se requieren en el ámbito laboral y que en el plan de estudios de la Licenciatura en Turismo presentan ciertas deficiencias en la enseñanza de los mismos, basados en la experiencia profesional.
- Dar a conocer algunas opciones donde se pueden insertar laboralmente los egresados de la Licenciatura en Turismo.
- Realizar un análisis acerca de los conocimientos y habilidades adquiridas en la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Quintana Roo.

CAPÍTULO I

CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

En este apartado, primeramente se realizará una descripción general de las principales características de cada una de las diferentes empresas en donde se tuvo la oportunidad de laborar, mencionando brevemente los servicios que ofrecen, organigrama de las mismas, su ubicación geográfica, además de la información de contacto.

1.1 SACBE TOURS, SA DE CV.

1.1.1 Datos Generales:

Sacbe Tours se encuentra ubicado en la ciudad de Chetumal, cabecera del municipio de Othón P. Blanco y capital del estado de Quintana Roo (Fig. 1) su nombre proviene de Chactemal, que significa lugar donde abunda el chacte (una especie de árbol), tiene una población de 136 825 habitantes. Se ubica en la península de Yucatán a orillas de la Bahía de Chetumal, en las coordenadas 18° 30' 13" de latitud Norte y 88° 18' 19" de longitud Oeste. Su cercanía con Belice la hace una ciudad importante en la región y el principal punto de comercio con ese país (<http://es.wikipedia.org/wiki/Chetumal>).

La Ciudad de Chetumal, originalmente llamada Payo Obispo, es relativamente joven. Fue fundada el 5 de mayo de 1898, hace poco más de un siglo, antes había casas de madera estilo inglés por la influencia británica de Belice, temas como la preparación de alimentos, construcciones arquitectónicas, relaciones de parentesco y danzas han sido nexos que han mantenido una íntima coexistencia entre estos lugares hasta la actualidad. (<http://html.rincondelvago.com/cultura-belizena-inmersa-en-la-sociedad-de-chetumal.html>).

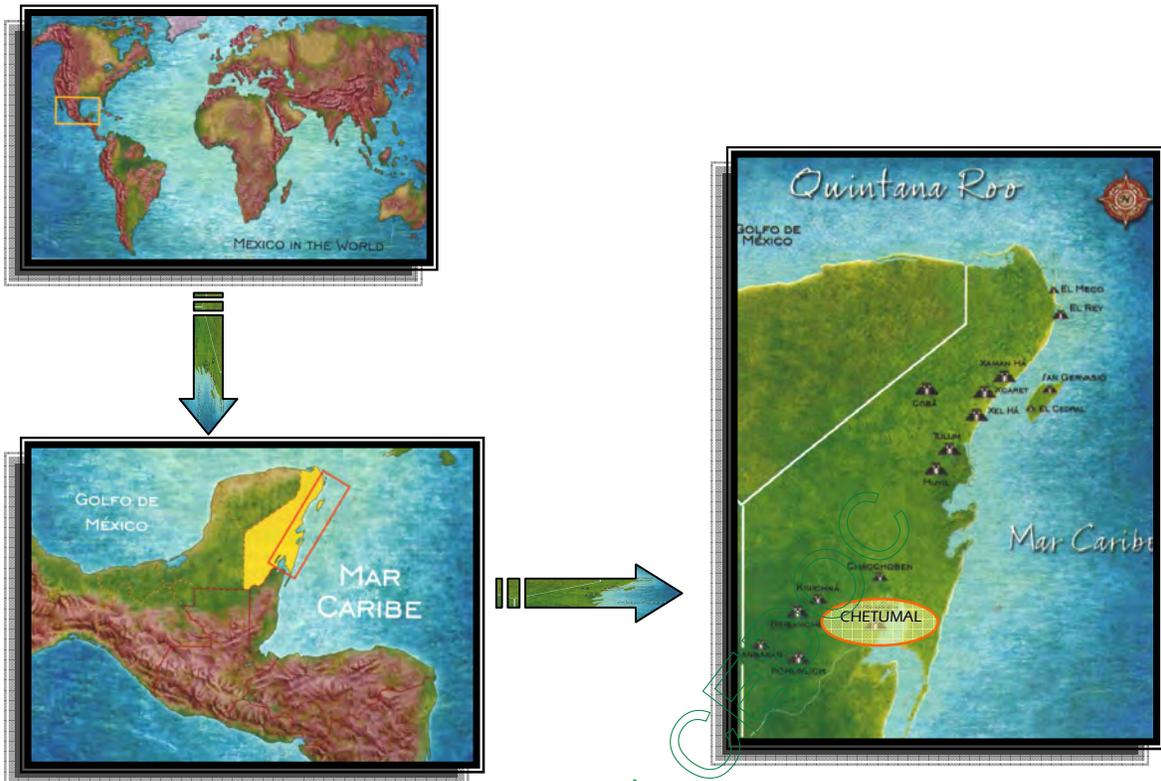


Fig. 1 Ubicación geográfica del estado de Quintana Roo
 Fuente: Revista del Caribe Mexicano, 2005.

1.1.2 Organigrama de la empresa:

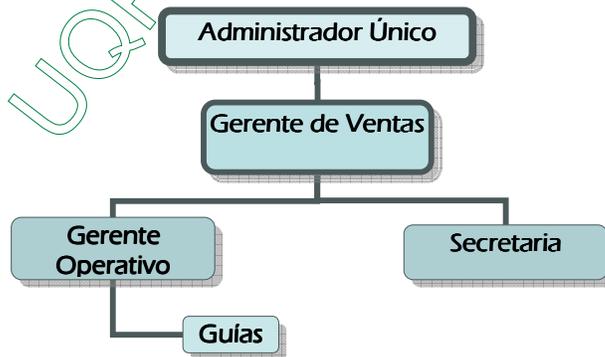


Fig. 2 Organigrama de Sacbe Tours, Chetumal.
 Fuente: Avalos D.

1.1.3 Servicios que ofrece:

- Tours a sitios arqueológicos, observación de aves, caminatas y exploraciones por selva.
- Deportes extremos como: kayak, bicicleta, buceo, rappel y paseos en lancha.
- Servicio de boletaje tanto nacional como internacional hacia los principales destinos turísticos.
- Reservaciones de hotel.
- Enlaces para la transportación vía aérea y terrestre, así como para hospedaje con el vecino país de Belice.
- Servicio de arrendadora de automóviles con diversos modelos.
- Transportación terrestre Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto.
- El innovador y atractivo concepto en taxi aéreo ejecutivo con precios razonables y seguridad para satisfacer sus necesidades. (http://www.sacbetours.com/quienes_somos.php).

1.1.4 Contacto:

Domicilio; Avenida Nápoles No. 399 entre las calles Juan José Siordía e Isla Cancún, en la colonia 20 de Noviembre cerca de la SCT.

Teléfono/Fax: 01 (983) 83 3 20 80 / 01 (983) 12 9 26 43.

Lada sin costo: 01 800 036 4892.

E-mail: info@sacbetours.com

Chetumal, Quintana Roo, México.

1.2 HOTEL LOS COCOS, SA DE CV.

1.2.1 Datos Generales:

Considerado como uno de los hoteles de mayor prestigio en la capital del estado de Quintana Roo, el Hotel Los Cocos esta ubicado sobre su avenida principal en plena zona comercial y turística de la ciudad Chetumal, mencionada en el apartado anterior. Catalogado como un hotel de 4 estrellas, cuenta con 80 habitaciones tipo standard, 42 tipo premier, 12 villas y 45 star, las cuales representan un agradable contraste entre el estilo moderno y tradicional acondicionadas con televisión a color con cable, aire acondicionado, teléfono, Internet inalámbrico, secadora de cabello y radio reloj despertador. Además ofrece servicio de restaurantes, bares, room service, salones de eventos, albercas, estacionamiento, cajas de seguridad, tour operadora, perfumerías-boutique, tienda de artesanías, rentadora de autos. (<http://www.zonaturistica.com/hotel/los-cocos-chetumal/info.php>). (Ver Anexo 1).



Fig. 3 Hotel Los Cocos, Chetumal.

Fuente: www.zonaturistica.com/hotel/los-cocos-chetumal/info.php#

1.2.2 Organigrama:

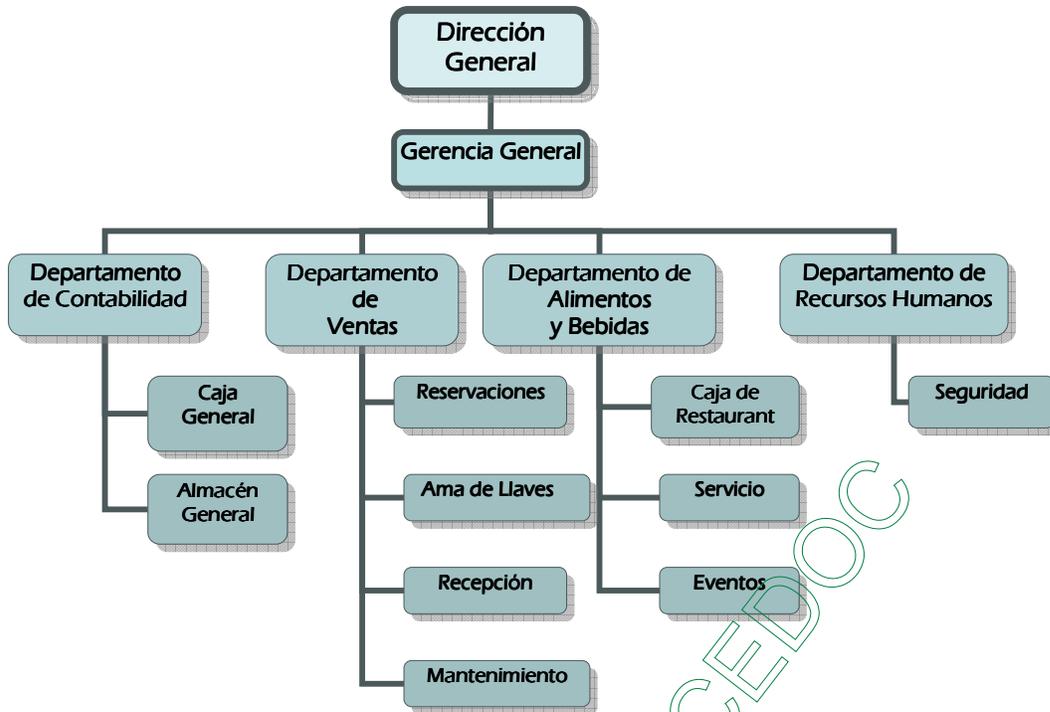


Fig. 4 Organigrama del Hotel Los Cocos, Chetumal.
Fuente: D. Avalos.

1.2.4 Servicios que ofrece:

- Restaurant; "El cocal"
- Drink and bar; "Coconut"
- Room service
- Salones de eventos; Gonzalo Guerrero con capacidad para 80 personas, La Copra con capacidad para 85 personas, La Palma para 100 personas, y el Zazil-Ha para 120 personas.
- Albergas
- Estacionamiento
- Cajas de seguridad
- Tour operadora
- Perfumerías-boutique
- Tienda de artesanías
- Renta de automóviles.

1.2.4 Contacto:

Domicilio: Av. Héroes No. 134 esquina con Chapultepec. C.P. 77000 Chetumal, Quintana Roo.

Tel / Fax: 01 (983) 83 5-0430 / 01 (983) 83 5-0434.

Lada sin costo: 01-800-719-5840.

Pagina web: www.hotelloscocos.com.mx

E- mail: chetumal@hotelloscocos.com.mx

Mapa de Ubicación (Fig. 4)



Fig. 5 Ubicación del Hotel Los Cocos

Fuente: www.zonaturistica.com/hotel/los-cocos-chetumal/info.php

1.3 CONSORCIO AVIACSA, SA de CV

1.3.1 Datos Generales:

Aviacsa es una línea aérea de México, creada en 1990 bajo el nombre de Consorcio Aviacsa S.A de C.V. Es considerada la tercera línea aérea de México, en orden de importancia y tamaño después de AeroMéxico y Mexicana de Aviación (según ellos mismos). Consorcio Aviacsa S.A de C.V, comercialmente Aviacsa, se originó en el estado mexicano de Chiapas bajo el auspicio del gobierno estatal y de inversionistas privados (<http://es.wikipedia.org/wiki/Aviacsa>).

Como en la mayoría de las líneas aéreas Consorcio Aviacsa es miembro de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (en inglés International Air Transport Association o **IATA**³). Por lo tanto cuenta con una amplia red de rutas tanto en destinos nacionales como internacionales, dentro de los cuales podemos mencionar los siguientes:

Destino	Siglas	Destino	Siglas
Acapulco	ACA	Méicali	MXL
Bajío	BJX	México	MEX
Cancún	CUN	Monterrey	MTY
Ciudad Juárez	CJS	Morelia	MLM
Chetumal	CTM	Oaxaca	OAX
Culiacán	CUL	Puerto Vallarta	PVR
Guadalajara	GDL	Tampico	TAM
Hermosillo	HMO	Tapachula	TAP
Houston	IAH	Tijuana	TIJ
Los Ángeles	LAX	Tuxtla Gutiérrez	TGZ
Las Vegas	LAS	Veracruz	VER
Mérida	MID	Villahermosa	VSA

Tabla 1: Red de Rutas Aviacsa

³ Se fundó en la Habana, Cuba, en abril de 1945. Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio de los consumidores de todo el mundo. http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_de_Transporte_A%C3%A9reo_Internacional

Además utiliza el Alfabeto Fonético Internacional (**AFI**⁴, *API* en francés e *IPA* en inglés), un sistema de transcripción fonética que es utilizado en la aviación comercial y militar a nivel mundial, aunque hay gente que utiliza variantes basados en nombres de ciudades o países (Ver Anexo 2).

Actualmente Aviacsa cuenta con una flota de 26 aviones, de los cuales 23 son del modelo Boeing 737-200 (Fig. 11) y 3 son del modelo Boeing 737-300 (Ver Anexo 2) con capacidad para 120 y 138 pasajeros respectivamente, los cuales cuentan con su propia base de mantenimiento ubicada en el aeropuerto de la Ciudad de México, siendo avalada por "Federal Aviation Administration" y la Dirección General de Aeronáutica Civil para dar mantenimiento preventivo y correctivo.

http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Aviones_Tripulacion

1.3.2 Organigrama:



Fig. 6 Organigrama de Consorcio Aviacsa, estación Chetumal.
Fuente: Avalos D.

1.3.3 Servicios que ofrece:

- Transportación aérea de pasajeros, a los destinos antes mencionados.
- Transportación de carga y mensajería.
- Reservación y venta de boletos electrónicos.

⁴ El AFI fue creado en París en 1886 por la Asociación Fonética Internacional.
http://es.wikipedia.org/wiki/Alfabeto_Fon%C3%A9tico_Internacional

1.3.4 Contacto:

Domicilio: Av. Lázaro Cárdenas S/N. Esq. 5 de mayo centro C.P. 77000 Chetumal, Quintana Roo.

Tel / Fax: 01 (983) 83 2-76-76 / 01 (983) 83 2 77 65

Lada sin costo: 01-800-006-2200

Pagina web: www.aviacsa.com.mx

1.4 WALT DISNEY WORLD® RESORT.

1.4.1 Datos Generales:

La compañía Walt Disney World se encuentra ubicada al noroeste de la ciudad de Orlando la cual pertenece al condado de Orange, estado de la Florida en el país de Estados Unidos de Norteamérica (Fig. 7). El complejo de parques, hoteles y restaurantes es operado por una división de la compañía Disney, que es la propietaria. Está localizado en la zona de Lake Buena Vista y Bay Lake en Florida, fuera de los límites de la ciudad de Orlando (http://es.wikipedia.org/wiki/Walt_Disney_World).

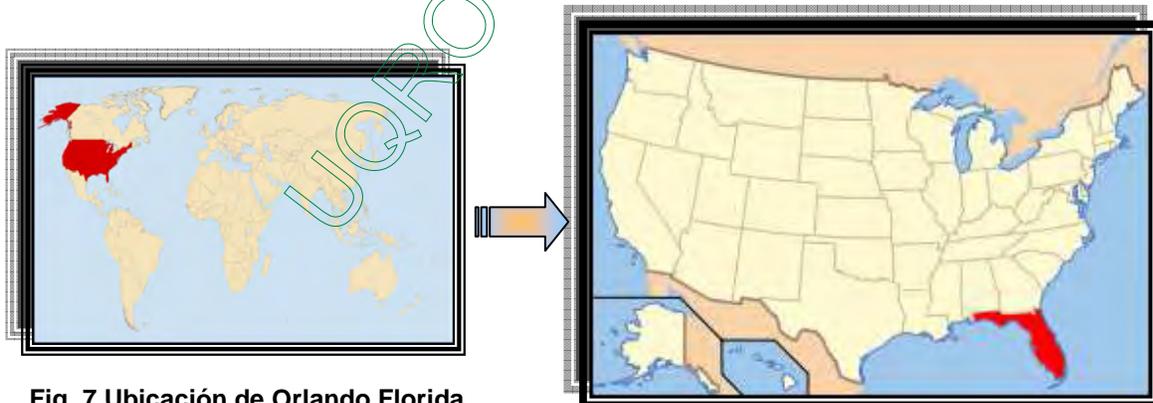


Fig. 7 Ubicación de Orlando Florida.
Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Florida>

Actualmente el mundo de Walt Disney contiene cuatro parques temáticos Magic Kingdom, EPCOT, los estudios MGM y Animal Kingdom (Ver Anexo 3). Además dos parques acuáticos más pequeños; el Blizzard Beach y Typhoon Lagoon, cinco campos de golf, 23 hoteles, numerosas tiendas, restaurantes y lugares de entretenimiento. El área total de la propiedad cuenta con más de 20 000 acres y es el complejo de parques temáticos más grande del mundo, a pesar de que en la última década, grandes extensiones de terreno se han vendido para conjuntos residenciales y otros proyectos ([http://es.wikipedia.org/wiki/Walt Disney World](http://es.wikipedia.org/wiki/Walt_Disney_World)).

1.4.2 Servicios que ofrece:

Dentro de cada uno de los diferentes parques que conforman el mundo de Disney se facilitan al turista los siguientes servicios:

- Cajeros Automáticos
- Centro de Cuidado para bebés (Baby Care Center)
- Servicios Fotográficos
- Primeros Auxilios
- Albergues para mascotas
- Armarios / Lockers
- Mapas
- Recogida de Paquetes (UPS o FedEx)
- Alquiler de cochecitos para niños (Carreolas)
- Transporte en el Hotel
- Renta de sillas de ruedas y Vehículos Eléctricos de Conveniencia (ECV)

(http://disneyworld.disney.go.com/wdwi/es_US/common/guestServices?id=HelpGuestServicesListingPage).



Fig. 8 Braille Map
Foto: D. Avalos



Fig. 9 Bus Information
Foto: D. Avalos

1.4. Contacto:

Domicilio: Lake Buena Vista, FL 32830. PO Box 10000

Teléfono: (001) 407-363-6200 y (001) 407-939-4636

Pagina web: <http://home.disney.go.com>

Email: http://studio.go.com/cgi-bin/gmail/generic_mail.cgi?template=disneyworld

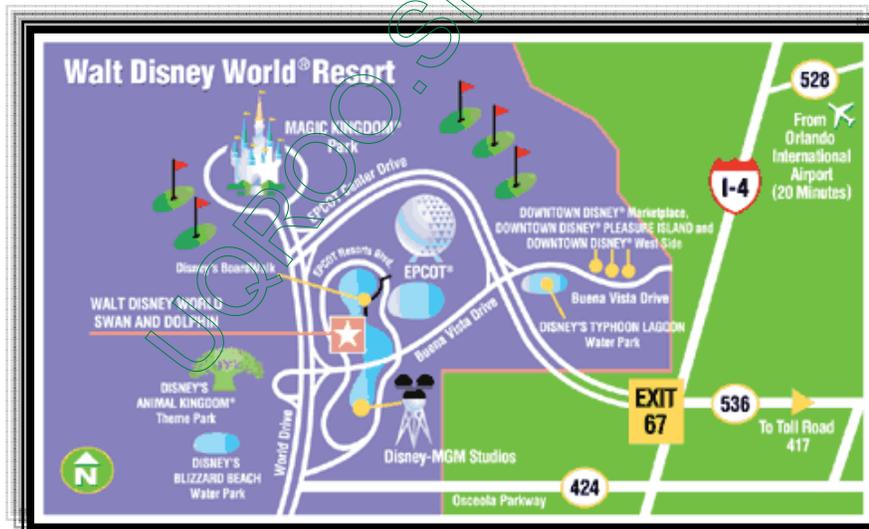


Fig. 10 Mapa Walt Disney World Resort

Fuente: http://www.swandolphin.com/gullivers/images/location_map2.gif

CAPÍTULO II

EXPERIENCIA LABORAL

2.1 EN LA EMPRESA SACBE TOURS

Puesto: *Coordinadora de Tours*



Objetivos y descripción del puesto desempeñado:

En esta empresa se tuvo la oportunidad de laborar durante un periodo de un año (2004 - 2005), desempeñándome inicialmente como asistente ejecutiva del administrador único, ya que me otorgo todas las facilidades para realizar los trámites correspondientes a la formación de una empresa con giro de tour-operadora, participando en todas las gestiones pertinentes de acorde a las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Turismo, su reglamento y las normas oficiales mexicanas, es decir, se pensó en establecer un tipo de agencia de viajes cuya finalidad esencial sea la preparación y comercialización de tours y paquetes turísticos, con el propósito de promover las bellezas naturales del sur del estado de Quintana Roo y sus alrededores, ya que existe una gran variedad de lugares que se pueden visitar para realizar diversas actividades, relacionadas con el turismo alternativo.

Otra de las colaboraciones a esta empresa fue la elaboración un catálogo de tours y de un tríptico que incluyeron desde el clásico "City Tour" que incluía una visita al Museo de la Cultura Maya, el Boulevard Bahía y sus alrededores, hasta visitas a sitios arqueológicos como son: Kohunlich, Dzibanché, Kinichná, Oxtankah y Chacchoben. Aunado a esto se tuvo la oportunidad de participar en la logística de todos y cada uno de los tours incluyendo deportes extremos como el kayak de mar, el cual se realizó en la isla de Tamalcab. Así mismo se recorrieron numerosos sitios de importancia histórica y natural en el Estado y en

el extranjero como son: el Cenote Azul y el Fuerte de San Felipe ubicados en Bacalar, el Pueblo Chiclero localizado en el ejido de Chacchoben, el zoológico de la ciudad de Belice y el Blue Hole situado en el vecino país de Belice.

Como parte del compromiso social por difundir nuestra cultura y dar a conocer las bellezas naturales del sur del Estado, la empresa se dio a la tarea de organizar 3 tours a las zonas arqueológicas de Kohunlich, Dzibanché y Kinichná, ubicadas a 2 horas aproximadamente de la ciudad Chetumal. En este caso, se colaboró como guía de los tours, que se realizaron específicamente para niños cursando entre 5° y 6° grado de educación primaria de las diferentes escuelas públicas y privadas, incluyéndose estos como la parte didáctica de la asignatura de Historia de México.

Asimismo, a través de mi desempeño laboral en esta empresa, se aplicaron de manera paralela algunos de los conocimientos teóricos, prácticos y metodológicos (los cuales se mencionaran en el cuarto capítulo) obtenidos durante mi formación académica; debido a que preste mis servicios a esta empresa en el mismo tiempo en que me preparaba en la Licenciatura en Turismo.

2.2 EN EL HOTEL LOS COCOS

Puesto: Operadora telefónica y recepcionista de Huéspedes



Objetivos y descripción del puesto desempeñado:

En esta empresa se tuvo la oportunidad de laborar poco más de 5 meses, los cuales fueron de gran importancia ya que se aprendió acerca de las diversas áreas de servicio y el funcionamiento interno de un hotel, en este caso fue un hotel con categoría de 4 estrellas.

Durante los primeros meses ocupe el puesto de operadora telefónica, en donde desde un solo conmutador se proporcionaba, bajo requerimiento de los huéspedes información actualizada acerca de la organización del establecimiento, de sus precios, sus servicios, horarios, de los recursos turísticos y comerciales de la región, de igual forma se realizaban y enlazaban algunas llamadas conectando las mismas con las diferentes extensiones internas del hotel, y en ocasiones se solicitaba el servicio de transportación al aeropuerto o el servicio de radio taxi. También se atendían llamadas de cualquier parte del hotel, desde el departamento de seguridad, ama de llaves, reservaciones, restaurante hasta la gerencia general, ya que en ocasiones solicitaban cualquier tipo de información acerca del movimiento de los huéspedes, así como la ocupación del hotel. De igual forma, se enviaban y recibían documentos vía fax para los clientes o para ejecutivos del hotel, principalmente del departamento de reservas.

Otra de las funciones asignadas consistía en mantener el control de llamadas locales y de larga distancia mediante registro de número de llamadas y tiempo empleado, para posteriormente anexarlas a la cuenta del cliente, o según el caso cobrar el importe. Además se anotaba en libros de control diario (bitácoras) las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y tiempo empleado para la realización de la misma. Al finalizar el turno correspondiente se

realizaba un corte telefónico de llamadas, esto se hacia con el fin de concentrar el importe total de las llamadas y faxes pagados por los huéspedes.

Posteriormente ascendí fácilmente al puesto de recepcionista, en donde se me encomendaron mayores responsabilidades, las cuales fueron las siguientes:

- a) Recepción de los huéspedes, proporcionándoles de manera correcta el check in (entrada), lo cual consistía en:
 - Darle la bienvenida al cliente.
 - En caso de tener reservación, proporcionarle el tipo de habitación asignada por el departamento de reservaciones.
 - Se le informa que en caso de requerir factura deberá proporcionarnos sus datos fiscales para facturar, es decir, datos completos de la compañía, dirección fiscal, R.F.C. y el nombre de la ciudad.
 - Se procede en caso de que el cliente pague directo, abonarle la cantidad recibida, ya sea con tarjeta de crédito o en efectivo, si es un cliente CXC (Cuentas por cobrar) de alguna dependencia de gobierno o empresa que tiene crédito en el hotel, informarle los lineamientos del mismo y sugerirle que si desea puede dejar un voucher abierto o depósito en efectivo para extras.
 - Por último, se le proporciona al huésped las llaves de su habitación y una identificación personal, indicándole que es necesario que la porte, puesto que con este ticket se le permite el acceso al hotel y a sus centros de consumo.
- b) Participar en cursos de capacitación, en su mayoría proporcionados por la Secretaria Estatal de Turismo del estado de Quintana Roo, con el fin de asistir al turista proporcionándole todo tipo de información, desde excursiones, horarios de misa, farmacias de guardia, sugerencias de restaurantes, contacto con medico de urgencia, otros hoteles de la zona, así como en la resolución de quejas y sugerencias.

- c) Entregar la correspondencia recibida a las diferentes personas y departamentos del hotel, así como también anotar los mensajes dirigidos a los huéspedes.
- d) Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía, al departamento de mantenimiento, ya que la recepción se encuentra cerca de la entrada del hotel y sus recepcionistas son considerados dentro de la hostelería como, “la tarjeta de presentación”.
- e) Realizar el check out (salida) de los huéspedes, lo cual consistía en lo siguiente:
- Solicitar las llaves de la habitación, el control de la t.v y plancha o toallas extras que en su caso se encuentren bajo resguardo del huésped.
 - Reportar con ama de llaves y al departamento de seguridad todas las salidas, por medio de los radiotransmisores.
 - Imprimir un estado de cuenta de todos los servicios que se vayan a facturar, con la información contenida en la base de datos, para que el huésped verifique si están correctos sus datos.
 - Verificar todos los datos fiscales antes de imprimir la factura, en caso de que el huésped lo requiera. En situaciones CXC (Cuentas por cobrar), cuando el cliente haya dejado un voucher abierto para sus consumos extras, es importante separar los servicios a facturar y lo que será enviado a CXC.
 - Es muy importante, que cuando el cliente no requiera factura con datos fiscales es responsabilidad del recepcionista de facturarle con sus datos personales y entregarle una copia al huésped, ya que por si negligencia del recepcionista no se entregara este comprobante al huésped, y la Secretaria de Hacienda sorprende al huésped saliendo sin comprobante, el hotel se hará acreedor a una multa, y esta será cubierta por el recepcionista que haya omitido esta disposición.

2.3 EN AVIACSA SA de CV

Puesto: V.T.R.



Objetivos y descripción del puesto desempeñado:

En el escaso tiempo que se laboró en esta empresa, ocupando el puesto de V.T.R que por sus siglas significa Ventas, Tráfico y Reservaciones, se tuvo la oportunidad de aprender un sinnúmero de actividades, las cuales se describen a continuación:

- a) Atención inmediata al pasajero; esto se realizaba por medio de atención personalizada acerca de los paquetes, promociones, tarifas, red de rutas, horarios e itinerarios que maneja la aerolínea, así como también se proporcionaba cualquier tipo de información relevante a los servicios adicionales de la empresa y consideraciones previas al vuelo como son: franquicias de equipaje, artículos especiales (alimentos, bebidas alcohólicas, instrumentos musicales o deportivos), documentos de viaje, formas y documentos migratorios, equipaje demorado, dañado o extraviado.
- b) Ventas y reservaciones de boletos electrónicos (e-tickets); para lo cual se requiere realizar su reservación y elección de su asiento con anticipación, vía telefónica o por medio de cualquiera de las oficinas, informándole al pasajero las condiciones de compra y restricciones de la tarifa elegida, cargos por combustible tanto en destinos internacionales como nacionales, cargos por boletos extraviados, reembolsos y cargos por cambio de ruta y/o fecha.
- c) Documentación de pasajeros en el aeropuerto internacional de Chetumal; incluyendo a personas con necesidades especiales las cuales puede ser:
 - Pasajeras embarazadas, las cuales deben de presentar desde el octavo mes una carta de exención de responsabilidades y un certificado medico, determinando que el vuelo no representa ningún riesgo adicional a su estado.

- Menores sin acompañar, siempre y cuando el niño tenga entre 5 y 18 años de edad, firmando una carta de autorización de vuelo y deslinde de responsabilidades proporcionada por la aerolínea, además se realizará un pago por custodia, presentando una identificación oficial con fotografía, tanto del adulto que entrega al menor, como de quien lo recibe en su destino final, así como sus datos personales; nombre, dirección completa y números telefónicos de contacto.
- Pasajeros con mascotas, para lo cual se requiere que viaje en una jaula o contenedor con candado de material resistente y con el piso cubierto con material absorbente, adecuado al tamaño y tipo de animal. Asignando un contenedor por mascota y viajando en el mismo vuelo que su dueño, en el compartimiento de carga.
- Pasajeros con armas, a los cuales se les entrega un formato, en el cual deben de poner, que tipo de arma presenta, modelo y en caso de traer cartuchos, cuantos son los que presenta, así como el número de vuelo y destino, para posteriormente dirigirse a la PFP (Policía Federal Preventiva) para que ellos revisen su permiso y autoricen el que pueda ser trasladada, finalmente se envía en el compartimiento de equipaje, para que el pasajero la pueda recuperar llegando a su destino en donde se recoge el equipaje.

Cabe señalar que lo anteriormente mencionado, se aprendió mediante un curso intensivo de capacitación con duración de dos semanas, para lo cual la empresa contrato a una persona directamente de la Cd de México para impartirlo. Desafortunadamente tuve que renunciar, a fin de dar paso a una experiencia de desarrollo profesional, a nivel Internacional.

2.3 EN WALT DISNEY WORLD® RESORT

Puesto: Cast member



Objetivos y descripción del puesto desempeñado:

Se tuvo la maravillosa oportunidad de laborar en esta compañía, gracias a la colaboración de la Lic. Mayahuel Romero Gómez, (ex docente de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Quintana Roo), puesto que en una ocasión mientras nos impartía la asignatura de Geografía y Patrimonio Turístico, relató su experiencia laboral como participante en uno de los programas de intercambio cultural, que actualmente se desarrollan en los parques de Walt Disney World, específicamente en el pabellón de México, ubicado en el parque EPCOT. Así fue como nació mi inquietud para desarrollarme personal y profesionalmente, (aunque de manera temporal) en la Corporación Walt Disney World, y para poder cumplirlo se tuvieron que realizar algunos trámites que menciono a continuación:

- Elaborar de una carta de intención en el idioma inglés explicando los motivos por los cuales me gustaría participar en uno de los *Walt Disney World International Programs*; actualmente existen dos: *El Walt Disney World Cultural Representative Program* y el *Walt Disney World The International College Program*.
- Anexar mi currículum vitae debidamente traducido en el idioma inglés, indicando si cuentas con experiencia laboral en el área de servicio al cliente, específicamente con niños, el cual sería enviado vía e-mail junto con la carta de intención.
- Realizar una entrevista de preselección, vía telefónica con la Lic. Liliana Vielma Ayala, persona responsable en el año 2006 del reclutamiento y representante de Walt Disney World en México. De acorde a los resultados obtenidos durante el diálogo, se indicaría si eres el candidato ideal para acudir a la entrevista final, cubriendo los viáticos necesarios

para asistir de la ciudad de origen a la ciudad sede de entrevistas finales en octubre del 2005 (en la ciudad de Puebla o en Cancún, Q. Roo).

- Asistir a la entrevista final, con el Internacional Recruitment Disney Team, personas que viajaron directamente desde Orlando, Florida con el fin de realizar una descripción más detallada de las actividades que como parte de este programa los alumnos interesados podrían trabajar, así como los beneficios que los estudiantes aceptados podrían adquirir, además de realizar personalmente las entrevistas mediante una breve sesión de preguntas relacionadas a tu formación como profesional y tu experiencia en el campo laboral, concretamente en el área de ventas y atención al público.
- Dos semanas después, el Internacional Recruitment Disney Team envía un correo electrónico indicando si fuiste o no aceptado, y cuales son los requisitos que deberás seguir antes de partir para integrarte en uno de los programas de Walt Disney World Resort.
- Una vez aceptado se deberá contar con pasaporte vigente o en su caso tramitarlo el cual deberá ser válido al menos seis meses después del término del programa.
- Tramitar una Visa tipo H2B, *The Walt Disney Company* brindará la documentación necesaria requerida por la embajada de Estados Unidos en México. El trámite tiene un costo de aproximado de \$100 USD que deberá ser pagado por el estudiante seleccionado, así como los gastos que genere trasladarse al consulado americano más cercano a tu ciudad de origen.
- Adquirir un seguro de gastos médicos de cobertura internacional, valido por el periodo completo del programa.
- Cubrir el boleto de avión viaje redondo desde su lugar de origen hasta la ciudad de Orlando, Florida.
- Solventar los gastos de los primeros quince días de estancia en Orlando aproximadamente 350 – 500 dólares (hospedaje, alimentos y zapatos reglamentarios). Posteriormente cada estudiante deberá cubrir la cuota de

hospedaje que va de los 75 hasta los 87 dólares semanales, deducibles de su “paycheck” (sueldo) semanalmente.

- Pago del “assessment fee” 85 dólares (depósito no reembolsable del departamento donde se estará viviendo).

Básicamente ese fue el protocolo, que se siguió para quedar finalmente admitida en el *International College Program Seasonal 2006*, programado para prestar mis servicios por tan solo 5 meses, que comprendió del 20 de junio al 20 de noviembre, laborando en el área de Quick-Service Food & Beverage (QS F&B), o sea en un restaurante de comida rápida de alimentos y bebidas. Con el fin de obtener un óptimo desempeño en las tareas asignadas, se realizaron las siguientes actividades:

En la primera semana, se proporcionaron unos cursos llamados “Traditions”, en donde se narraban los primeros datos acerca la historia de la empresa Walt Disney World, desde el personaje que el Sr. Walt Disney creó antes que a Mickey Mouse, pasando por la primera cámara que permitía dar profundidad a las películas de animación, hasta la creación de los parques temáticos de la compañía y sus orígenes. Así como también se proporcionó material didáctico acerca de la calidad en el servicio, leyes sobre la venta de bebidas alcohólicas a menores de 21 años y las normas de seguridad que se deben seguir en el área de trabajo. Todo este se realizó en la Disney University, la cual no es mas que un gran edificio con unas cuantas aulas de reunión en las que te dan los primeros datos a cerca de tu formación.

Después me otorgaron la “ID”, tarjeta de identificación Disney, la cual lleva una foto y una banda magnética para checar al entrar y salir del trabajo, y a los recintos de empleados. Lleva un código de barras para los descuentos y un número de identificación personal para el acceso a los diferentes parques temáticos. De igual forma me proporcionaron una credencial del complejo en donde habitaba, en “Chatam Square” que eran digno de ser comparado con un

Club Med, el cual tenía piscinas, jacuzzies, reposeras, lagunas con patos y ardillas, gimnasio de pesas, canchas de tenis, básquet, voleibol, fútbol, internet gratis, casas totalmente amuebladas y equipadas con lavavajillas, alfombras, microondas, refrigerador, lavadora y secadora. Por cada complejo de Disney había una identificación diferente, para que no hubiese confusiones.

Posteriormente, recibí una semana de training, es decir, entrenamiento en el restaurante “*Tusker House*” y en “*Kusafiri Coffee Shop and Bakery*” que se encuentran ubicados la parte Africana del parque temático *Animal Kingdom*, en donde se me dio la capacitación necesaria para desarrollar las actividades en las que participaría durante todo el programa, las cuales fueron:

- Venta de alimentos y bebidas, en algunas ocasiones se incluían bebidas alcohólicas (cervezas o vinos).
- Manejo de efectivo (cajera), mediante el uso de máquinas registradoras computarizadas, para lo cual tuve que aprender a la perfección el sistema monetario del país, ya que ahí hasta el último centavo cuenta.
- Servicio en el mostrador, dependiendo de lo que estuviera impreso en el ticket, se proporcionaban las charolas con los alimentos a los clientes, acompañados con sus bebidas.
- Ayudante de cocina, en ocasiones por ejemplo trabajando en la panadería se tenían que glasear los roles de canela, cortar pasteles o en la cocina se requería una persona para preparar las ensaladas y servir los alimentos en los platos.
- Stocker, se trataba de mantener una reserva de los artículos que se utilizaban al momento por ejemplo; vasos, platos cubiertos, servilletas, bolsas, hielo, entre otros.

Cabe mencionar que a todos los empleados en el mundo Disney, se les conoce con el nombre de ‘Cast Members’, o lo que traducido en castellano sería ‘Miembros del Reparto’, independientemente de los “Disney Roles” que se les asignen en el área correspondiente. Trabajar en *Animal Kingdom* era un sueño:

tenía un buen horario (entraba y salía temprano), había desfiles de personajes a cada rato, mis managers me trataban con mucho respeto siempre fueron accesibles conmigo, conocí a diversas personas que siempre estaban sonriendo y de buen humor todos los días, eran adultos mayores jubilados que trabajaban part-time (medio turno), quienes me trataban como a una nieta.

A mi sincera opinión, creo que no hay en el diccionario palabras que describan todas las sensaciones y sentimientos que provocó en mí este viaje. En Disney es fácil dejarse llevar por la magia y la fantasía y si bien como 'Cast Member' trabajé para crear y mantener esos momentos mágicos, esa magia se hizo real en mis experiencias porque lo que viví fue realmente soñado. Sin duda alguna, adquirí una experiencia de vida inigualable, compartiendo con personas de distintas culturas, administrando mis propios ingresos y mejorando el conocimiento del idioma inglés en diversos aspectos; vocabulario y pronunciación por mencionar algunos.

UQROO.SISBI.CEDOC

CAPÍTULO III

FORMACIÓN ACADÉMICA Y SU VINCULACIÓN CON LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

3.1 Antecedentes Históricos de la Universidad de Quintana Roo

“La Universidad de Quintana Roo fue creada por decisión del Poder Legislativo del Estado y el Decreto fue publicado en el Periódico Oficial del Estado el 24 de Mayo de 1991, pero inicio sus actividades académicas el 3 de septiembre de ese mismo año, ofreciendo ocho carreras, con una matricula de 386 estudiantes.

La Universidad de Quintana Roo, fue la respuesta a los deseos de la comunidad quintanarroense por contar con una institución que formara a la población joven del Estado en las distintas disciplinas profesionales y abriera un espacio para la búsqueda y avance del conocimiento, el desarrollo de la tecnología, la recuperación y difusión de la riqueza contenida en las diversas manifestaciones culturales.

La UQROO fue concebida como una institución moderna, pues surge del modelo denominado "Nueva Universidad Mexicana", el cual recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el mundo y en el país, adaptada a las condiciones de la región.

En Quintana Roo la educación superior inicia en los años setentas mediante el establecimiento de institutos tecnológicos, con carreras administrativas y de ingeniería. La educación universitaria es mas reciente y cubre nuevas áreas del conocimiento en las ciencias sociales y las humanidades, así como en algunas ingenierías que no existían en el ámbito estatal.

Ahora su planta física cuenta con una amplia y moderna biblioteca, talleres, centro de auto accesos, cubículos para profesores y áreas deportivas, que es suficiente para la oferta de servicios académicos. Asimismo, se ha regularizado y ampliado el patrimonio de la universidad con la titulación de diversos predios y la cesión de derechos de usufructo de espacios turísticos. Se cuenta también con amplia infraestructura telemática y equipo de cómputo para uso académico de alumnos y profesores, así como para las tareas administrativas.

En 1998 se inició la etapa de expansión de los servicios universitarios hacia otras regiones de la entidad al establecerse la Unidad Académica de Cozumel, incrementándose la participación de la UQROO en la absorción de egresados de bachillerato de las escuelas de nivel medio superior.

Actualmente, la Universidad cuenta con un marco regulativo suficiente para su quehacer cotidiano, pues ha modificado su Ley Orgánica y ha elaborado el Estatuto del Personal Académico, el Reglamento General, así como reglamentos específicos".⁵

Como bien hemos apreciado, la Universidad de Quintana Roo, tiene como finalidad, la creación de nuevos profesionales, mejor preparados que complementen el Recurso Humano, con el que contaba el Estado, antes de su creación, así como proporcionar a sus habitantes en edad de cursar estudios superiores de posibilidades mas amplias de elección de carrera y de esta forma no existe el despliegue a otras entidades de la República.

⁵ Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 199-2002. Universidad de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo. 1999. Pp.4-5

3.2 Misión

Formar profesionistas comprometidos con el progreso del ser humano, a través de un modelo educativo integral que fomente y desarrolle valores, actitudes y habilidades que les permita integrarse al desarrollo social y económico en un ambiente competitivo; generar y aplicar conocimientos 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.
(<http://sigc.uqroo.mx/Manuales/Institucional/Esquemas/Referentes%20institucionales/2007-2012/MIGC%2002%20A%20Mision%20R1.doc>)

3.3 Modelo Educativo

El modelo de la Universidad de Quintana Roo, si bien retoma características sobresalientes de la universidad mexicana establecidos en un largo proceso histórico, apunta también hacia cambios profundos que resultan de la necesaria adaptación al nuevo contexto social y económico del mundo y del país.

Cuatro principios fundamentales orientan las funciones básicas de la universidad: vinculación, multidisciplinaria, innovación y calidad. La vinculación se dará en diferentes niveles estableciendo una relación estrecha de la universidad con los diversos sectores de la sociedad de manera que éstos puedan participar en la determinación de sus programas y actividades, coadyuvar en la realización de los proyectos académicos y en su financiamiento, y actuar en el marco reglamentario como contraloría social para vigilar la buena marcha de la institución. Los esfuerzos de investigación, docencia y extensión responderán,

con visión prospectiva, hacia el logro de un desarrollo integral de la entidad basado en los enfoques del desarrollo humano y la sustentabilidad ambiental. La Universidad incorporará los principios de multidisciplinaria e interdisciplinaria para responder a las tendencias actuales de desarrollo del conocimiento que permiten avanzar en la búsqueda de soluciones integrales ante la complejidad de los fenómenos sociales y naturales. Se señala que estos principios no implican la dispersión del conocimiento sino abordar la interdependencia y la diversidad de perspectivas teóricas desde una sólida formación disciplinaria. Se adoptará el principio de innovación estimulando y facilitando la creatividad y la capacidad de adaptación de la comunidad universitaria tanto en el campo académico como en el institucional y administrativo. Se asume el compromiso de encontrar nuevos métodos, técnicas y procesos en los diferentes ámbitos del quehacer universitario. La calidad como búsqueda de la excelencia orientará el proceso educativo en sus diferentes dimensiones de apropiación de conocimientos, destrezas, valores, actitudes y aptitudes. Tendrá como referencia los estándares reconocidos internacionalmente, el desarrollo integral del estudiante, la pertinencia y la relevancia respecto del entorno. (<http://www.cozumel.uqroo.mx/acerca.htm#antecedentes>)

3.4 Descripción de la Licenciatura en Turismo

Considerando los cambios en la actividad turística en el ámbito nacional e internacional, en el año 2003 se motivaron la actualización de los planes y programas de estudio de la Licenciatura en Turismo que ofrece la Universidad de Quintana Roo, a través de su Unidad Cozumel. Para integrarlo como un Programa Profesional en Turismo, en el cual se realizaron trabajos en equipos interdisciplinarios (especialistas del turismo, antropólogos, historiadores, sociólogos, geógrafos, biólogos, mercadólogos, administradores, entre otros), con el propósito de discutir la pertinencia de los cambios estructurales que se hacen necesarios en un proceso de modernización educativa.

Trabajo que se realizó a lo largo de catorce meses. Para tal efecto, se consultaron las demandas de los empresarios del ramo de la industria turística, alumnos del área de turismo de esta Universidad y a expertos en la investigación del turismo de otras instituciones educativas. En este proceso, se analizaron los planes de estudios de las universidades del país y de otros, que concentran dentro de su oferta educativa la Licenciatura en Turismo.

(<http://dci.uqroo.mx/progeducativo/plantursimo03.pdf>)

3.4.1 Justificación

El interés de la Universidad de Quintana Roo por establecer un Programa de Profesional en Turismo que responda a las expectativas de los planes y programas de desarrollo turístico de la región y en particular a la diversidad potencial del Estado, emana de sus líneas de interés prioritario, de la demanda de la población estudiantil y de las necesidades del desarrollo local, atendiendo los requerimientos del manejo diversificado de los recursos naturales bajo los lineamientos de la sustentabilidad y la incorporación productiva de la población. Bajo este esquema, el personal docente de las Unidades de Cozumel y Chetumal han integrado un planteamiento de modificación al Plan de Licenciatura en Turismo, desarrollando el Programa Profesional de Turismo, que incorpora las opciones de continuidad para los egresados de los Profesionales Asociados en Administración de Alimentos y Bebidas, Hotelería y Turismo Alternativo.

Lo anterior, responde a las necesidades de flexibilidad de los profesionales asociados como opción para diversificar la oferta educativa y atender las diversas modalidades de la actividad turística, facilitar el acceso a la diversidad educativa a través de programas compartidos, elevando la riqueza cultural y formativa del ambiente universitario de ambas Unidades.

Dicha flexibilidad contempla la posibilidad para programas compartidos con otros centros universitarios nacionales o extranjeros e incluye la posibilidad de sumar otras especialidades con futuras áreas de profesionales asociados.

Este planteamiento facilita al estudiante la oportunidad de iniciar sus estudios en cualquiera de las Sedes y para cualquiera de las tres áreas de orientación, requiriendo la movilidad exclusivamente para las materias de su área de orientación, lo cual permite que el estudiante se desarrolle en un espacio con mayor diversidad cultural, y del mismo modo aprovecha la experiencia y la riqueza del personal académico de la propia Universidad y de los visitantes, mediante programas de movilidad y / o cursos compartidos aprovechando la tecnología de videoconferencias.

(<http://dci.uqroo.mx/progeducativo/plantursimo03.pdf>)

3.4.2 Objetivos Curriculares

Formar recursos humanos capaces de planear, operar y evaluar el desarrollo del turismo con un enfoque integral y multidisciplinario, considerando los valores culturales en el marco del manejo sustentable de los recursos naturales. (<http://dci.uqroo.mx/progeducativo/plantursimo03.pdf>)

3.4.3 Perfil del aspirante

- Ser egresado preferentemente del nivel medio superior, en las áreas Sociales y Económico - Administrativas.
- Facilidad para la comunicación oral y escrita en español y en una lengua extranjera.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Compromiso y responsabilidad.
- Habilidad e interés para la comunicación en un idioma extranjero.
- Tener interés en contribuir al desarrollo socioeconómico regional y nacional.

3.4.4 Perfil del egresado

Los egresados de la Licenciatura en Turismo estarán capacitado para:

- Llevar a cabo trabajos de investigación orientados a la implantación, desarrollo y consolidación de las empresas turísticas.
- Evaluar los proyectos turísticos para identificar sus efectos económicos, socio-culturales y ambientales.
- Planear, diseñar, evaluar e implementar modelos turísticos que tiendan hacia un desarrollo sustentable.
- Diseñar productos turísticos en función del análisis de mercado.
- Proponer políticas de desarrollo y fomento para el sector en el ámbito regional.
- Trabajar en equipo en forma disciplinaria e interdisciplinaria.
- Presentar soluciones creativas y viables a los diferentes problemas de su entorno.
- Dar consultoría y asesoría para determinar nuevas inversiones turísticas y recreativas.

3.4.5 Actividad Profesional

El egresado de la Licenciatura en Turismo podrá realizar las siguientes actividades:

- Integrarse tanto al sector turístico privado como público: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, Sociedades Ejidales, Cooperativas, Organizaciones No Gubernamentales y de desarrollos turísticos, en los que desempeñará tareas de planeación, organización, dirección, control e investigación.
- Ocupar puestos de supervisión y gerencia en las áreas turísticas de recursos humanos, mercadotecnia, operación y finanzas.

- Realizar actividades específicas principalmente en el campo de: gastronomía, hospedajes y campamentos, agencias de viajes, manejo y control de grupos, organización y realización de eventos y diseño de circuitos turísticos.

3.4.6 Organización de la carrera de Turismo

Las asignaturas del plan de estudios están organizadas de la siguiente manera:

- Asignaturas Generales (AG)
- Asignaturas Divisionales (AD)
- Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)
 - Tronco Común del Programa
 - Área de Orientación
 - Nivel Licenciatura
- Asignaturas de Apoyo (AA)

Asignaturas Generales (AG): Son cursos de carácter general, útiles para desarrollar las habilidades necesarias del estudiante y que estos trabajen de forma creativa los contenidos de los cursos a lo largo de su estancia en la Universidad.

Asignaturas Divisionales (AD): Estas materias pretenden sensibilizar al estudiante con los tópicos y problemáticas a las que se enfrenta el desarrollo sustentable, haciendo énfasis en la interdisciplinariedad de sus componentes para la construcción y consolidación del conocimiento.

Asignaturas de Concentración Profesional (ACP): En estos cursos se hace referencia al cuerpo teórico – metodológico del Programa, dotando de especificidad a las temáticas. Se subdividen administrativamente en:

- Tronco Común del Programa: Cursos comunes para todos los niveles y de carácter teórico.
- Área de orientación: En estos cursos se hace referencia al apartado de asignaturas de carácter operativo, destacando materias relacionadas con el hospedaje, alimentos y bebidas y turismo alternativo.
- Nivel Licenciatura: Cursos de contenidos teórico que permite al estudiante lograr los conocimientos propios del nivel Licenciatura.

Asignaturas de Apoyo (AA): El alumno las puede elegir de acuerdo a sus preferencias, necesidades e intereses, ya que son un complemento importante para la formación integral del universitario. Para el caso de PATA los dos créditos que se requieren, deberán ser los que otorgue el cursar la asignatura de Técnicas de Preparación Física que obligatoriamente deberá llevar en el primer ciclo.

3.4.7 Experiencia Laboral del egresado de la Universidad de Quintana Roo

Los egresados de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Quintana Roo, cuentan con un amplio espacio para el ejercicio profesional, que se extiende desde el ámbito de una empresa en particular; sea en Hoteles, Restaurantes, Agencias de Viajes, Parques Temáticos, entre otros dentro y fuera del país ya que en esta multidisciplinaria profesión es posible aprender mas de dos idiomas, hasta asociaciones civiles, gubernamentales y organizaciones no gubernamentales; ya que la Universidad tiene como unos de sus principales objetivos, crear a profesionistas que tengan conocimiento básico en todas las áreas, para posteriormente especializarse en una de ellas.

Por lo tanto se puede constatar que la relación entre la formación académica y el ámbito laboral donde se desempeñó a lo largo de estos años coincide con el perfil establecido para el egresado.

CAPÍTULO IV

RELACIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS CON RESPECTO A LA FORMACIÓN PROFESIONAL ADQUIRIDA EN LA UQROO

En este apartado analizaremos cuáles fueron las asignaturas aplicadas y no aplicadas en las diferentes actividades laborales, que se proporcionaron a lo largo de la carrera, y como estas han servido para optimizar tiempo, mejorar el desempeño y la calidad en el servicio al campo laboral. Así mismo, se mencionarán los cursos de capacitación a los que se tuvo la oportunidad de asistir, los cuales fueron de valioso beneficio en su momento, para desempeñar de manera adecuada el puesto otorgado en cada una de las empresas.

4.1 Análisis de las asignaturas de la Licenciatura en Turismo así como su aplicación en el área laboral

A continuación, en la siguiente tabla se detallará la manera en la que fueron aplicados los conocimientos adquiridos, durante los años de estudio en la Universidad, según el orden de las asignaturas cursadas.

ASIGNATURAS GENERALES			
CLAVE	ASIGNATURA	EMPRESA	APLICACIÓN
AG-109	Matemáticas	Aviacsa	En el examen de selección
AG-107	Lógica	<i>Aviacsa</i>	En el examen de selección
AG-108	Escritura y comprensión de textos	Sacbe Tours	En la redacción del catalogo de Tours
AG-111	Seminario de problemas regionales	<i>N/A</i>	

ASIGNATURAS DIVISIONALES			
CLAVE	ASIGNATURA	EMPRESA	APLICACIÓN
AD-106	Introducción a la economía	Sacbe Tours	En los análisis económicos de los tours.
AD-110	Historia y cultura regional	Sacbe Tours	En la Organización de Tours.
AD-148	Introducción al Turismo	Aviacsa	En la entrevista de selección.
AD-111	Introducción al estudio del Derecho	Sacbe Tours	En la realización los trámites correspondientes a la formación de una empresa con giro de tour-operadora.
AD-105	Metodología de la Introducción en las Ciencias Sociales	N/A	
AD-107	Problemas sociales contemporáneos	N/A	

ASIGNATURAS DE TRONCO COMÚN			
CLAVE	ASIGNATURA	EMPRESA	APLICACIÓN
ACPPT-100	Historia y Cultura de México	Sacbe Tours	En la realización de los Tours con niños.
ACPPT-101	Servicios turísticos	Aviacsa	En el aprendizaje del Alfabeto Fonético Internacional.
ACP- 149	Estadística	Aviacsa	En la elaboración de informes mensuales sobre la venta de boletos aéreos.
ACPTU-103	Turismo y medio ambiente	Sacbe Tours	En la organización de los Tours.

ACPPT-102	Geografía y patrimonio turístico	Disney	Mediante la difusión de los atractivos turísticos de México en el extranjero.
ACP-144	Contabilidad básica y administrativa	Hotel Los Cocos	Al realizar el corte de caja e inventario de facturas.
ACPPT-103	Administración de empresas turísticas I	Sacbe Tours	Mediante la elaboración del manual de la empresa.
ACPPT-104	Sistemas de calidad en el servicio	Disney	En los cursos de servicio y atención al cliente.
ACPLE-107	Idioma Inglés I	Hotel Los Cocos Aviacsa Disney	En atención y servicio al cliente.
ACPLE -108	Idioma Inglés II	Hotel Los Cocos Aviacsa Disney	En atención y servicio al cliente.
ACPLE-109	Idioma Inglés III	Hotel Los Cocos Aviacsa Disney	En atención y servicio al cliente.

ASIGNATURAS DE CONCENTRACION PROFESIONAL			
CLAVE	ASIGNATURA	EMPRESA	APLICACIÓN
ACPLT-102	Administración de empresas turísticas II	Sacbe Tours	En la realización del manual de la empresa y del catálogo de tours.
ACPTU-204	Administración financiera	Sacbe Tours	En la cotización de equipo y materiales adecuados para los tours.
ACPTU-210	Mercadotecnia turística	Aviacsa	En las estrategias de promoción (Los Martes son de Aviacsa o el programa de Aviacpass).

ACPLT-103	Diseño de Productos Turísticos	Sacbe Tours	En la participación de la logística y elaboración de tours.
ACPLT-104	Organización de eventos turísticos	Disney	En la coordinación de eventos, como son presentaciones y/o desfiles de los personajes.
ACPLT-105	Planificación Turística	Sacbe Tours	Al realizar los trámites correspondientes a la formación de una empresa con giro de tour-operadora.
ACPLT-100	Legislación y Turismo	Sacbe Tours	Al realizar los tramites para la formación de una empresa con giro de tour-operadora.
ACPTU-203	Antropología del Turismo	Sacbe Tours	En la organización y guía de los tours.
ACPLT-101	Sociología del Turismo	N/A	
ACPLT-107	Psicología Social y Turismo	Disney	En atención y servicio al turista con capacidades especiales y/o conducta difícil.
ACPTU-211	Desarrollo Turístico Sustentable	Sacbe Tours	En la elaboración de los tours, mediante el análisis ambiental.
ACPLT-108	Políticas Turísticas y Desarrollo Regional	Sacbe Tours	Mediante el análisis de las políticas publicas, a fin de integrar una tour-operadora.
ACPLT-109	Elaboración y Evaluación de Proyectos Turísticos	Sacbe Tours	Al realizar los trámites correspondientes a la formación de una empresa con giro de tour-operadora.
ACPLT-110	Temas Selectos I Ecotecnologías	N/A	

ACPLT-111	Temas Selectos II Gestión del Patrimonio Cultural	Disney	En la convivencia con personas de otros países.
ACPLT-112	Optativa II Seminario de Titulación	N/A	
ACP-210	Idioma adicional I Italiano	Disney, Hotel Los Cocos	En atención y servicio al cliente.
ACP-211	Idioma adicional II Italiano	Disney, Hotel Los Cocos	En atención y servicio al cliente.
ACP-212	Idioma adicional III Italiano	Disney, Hotel Los Cocos	En atención y servicio al cliente.

Tabla 2: Asignaturas utilizadas y no utilizadas en la experiencia laboral.

En base a lo anterior, es necesario mencionar que existen materias contempladas en el plan de estudios, que no fueron aplicadas (N/A) en ninguna empresa, pero no por ello dejan de ser importantes. Es el caso por ejemplo, de las asignaturas como idioma extranjero e idioma adicional, inglés e italiano respectivamente, que se utilizaron de manera cotidiana y fueron de suma importancia, para lograr un desempeño exitoso en las responsabilidades asignadas en la mayoría de las empresas. Aunque la forma de enseñanza no sea apropiada a las necesidades de los estudiantes, ya que los cursos se imparten casi en su totalidad de manera teórica y en escasas ocasiones de forma práctica, en cuanto a vocabulario y pronunciación.

4.2 Cursos de capacitación para el desempeño profesional

Durante los dos años de experiencia laboral se tuvo la oportunidad de asistir a los siguientes cursos de capacitación:

a) Atractivos Turísticos del municipio de Othón P. Blanco.

Impartido por la Secretaria de Turismo, realizado el 16 de abril de 2006, en la ciudad de Chetumal, Q.Roo.

b) Curso Inicial de Tráfico (Ver Anexo 4).

Impartido por Consorcio Aviacsa, SA de CV, realizado del 16 al 19 mayo de 2006, en la ciudad de Chetumal, Q.Roo.

c) Family Assistance.

Impartido por Consorcio Aviacsa, SA de CV, realizado el 25 de mayo de 2006, en la ciudad de Chetumal, Q.Roo.

d) Basic Food Safety.

Impartido por The Walt Disney World Resort, realizado del 23 al 24 de junio de 2006, en la ciudad de Orlando, Florida, EU.

e) Disability Awareness for Food and Beverage.

Impartido por The Walt Disney World Resort, realizado del 25 de junio al 01 de Julio de 2006, en la ciudad Orlando, Florida, EU.

CONSIDERACIONES FINALES

El presente trabajo ha sido la recopilación de información, sobre la experiencia laboral obtenida a dos años de haber concluido la carrera universitaria. Indudablemente los conocimientos adquiridos durante cinco años en la Universidad de Quintana Roo, han dado sus frutos para poder desempeñar adecuadamente los puestos anteriormente mencionados, y que han sido de gran relevancia para poner en práctica todo lo aprendido durante las horas de clase, ya que sin ello no hubiese sido posible realizar las funciones encomendadas de forma adecuada.

Sin embargo, sería erróneo decir que fueron totalmente cubiertas mis expectativas educativas, sobre todo tomando en cuenta que soy parte de la primera generación de egresados de la Licenciatura en Turismo en la unidad Chetumal, y que fui testigo mudo de las diversas modificaciones que se hicieron al plan de estudios, a fin de quedar estructurado finalmente como un Programa Profesional en Turismo, basado originalmente en los planes y programas de la Licenciatura en Turismo que actualmente ofrece esta casa de estudios, a través de su campus Cozumel.

Sin duda alguna, la Universidad de Quintana Roo ha brindado las herramientas necesarias, que en la actualidad han servido considerablemente para el desarrollo laboral, pero aún le falta para alcanzar mayor consolidación de la carrera y preparación del estudiante, considero que los últimos semestres de la Licenciatura en Turismo, se deberían centrar a especializar al próximo egresado en alguna de sus interdisciplinarias ramificaciones, ya sea en el área administrativa, pedagógica, investigación o de turismo alternativo por mencionar algunas, y no simplemente dejarlo terminar con conocimientos básicos de muchas cosas y sin nada sólido que ofrecer al mercado laboral.

Así mismo, es necesario mencionar que existen diversas asignaturas vinculadas entre si tal es el caso de; Elaboración y Evaluación de Proyectos Turísticos, Administración Financiera, Planificación Turística, Legislación y Turismo, en donde es posible realizar un solo proyecto y a partir de ahí, planear, diseñar, evaluar e implementar ese mismo proyecto a fin de aplicar todos los conocimientos de manera práctica, y no solamente en un aula de forma teórica, puesto que estas asignaturas tan valiosas deben de impartirse no por un mismo profesor, y mucho menos en un periodo de verano, como sucedió en mi caso.

En cuanto a los idiomas, considero que es una columna fundamental para el egresado en la Licenciatura en Turismo, por lo que de acuerdo a mi experiencia laboral recomiendo que las clases y la forma de enseñanza sean más prácticas y menos teóricas, para el mejoramiento de vocabulario y pronunciación, con el único objetivo de mejorar las habilidades de comunicación y comprensión del idioma, ya que para algunas empresas el poseer dichas capacidades, se hacen primordiales en el proceso contratación del personal.

Por otra parte, cabe hacer mención que las deficiencias en los programas y currícula escolar, en su momento fueron subsanadas por el personal académico a cargo de nuestra educación, puesto que afortunadamente en los primeros semestres contamos con multidisciplinarios profesores (especialistas del turismo, biólogos, antropólogos, abogados, contadores, administradores, sociólogos, mercadólogos, entre otros), siempre comprometidos con su trabajo y por sacar adelante la institución del cual forman parte.

Sin embargo, es necesario que existan convenios con instituciones gubernamentales, empresas privadas y/o centros universitarios nacionales o extranjeros para realizar las prácticas profesionales, para el perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades del estudiante, en donde tenga la oportunidad de iniciarse laboralmente para posteriormente insertarse en una de ellas a futuro.

Por tal motivo, será necesario contar con un catálogo de las mismas, para que el estudiante próximo a egresar elija de acorde a sus preferencias, un lugar en donde realizar su estancia profesional.

Lo citado anteriormente es con el fin de poner a consideración algunas opciones para el mejoramiento de la Licenciatura en Turismo y que futuras generaciones logren obtener un mejor nivel educativo aunado a oportunidades mas grandes, para la incorporación productiva de la población al tan restringido mercado laboral.

A continuación, se detallará la manera en la que fueron aplicadas las asignaturas en las actividades realizadas en cada una de las empresas.

➤ En Sacbe Tours, SA de CV:

APLICACIÓN	ASIGNATURAS
En la organización, guía y realización de los Tours.	Historia y Cultura de México Turismo y medio ambiente Antropología del turismo
Para la realización de los trámites correspondientes a la formación de una empresa con giro de tour-operadora.	Planificación turística Legislación y turismo Políticas Turísticas y Desarrollo Regional Elaboración y Evaluación de Proyectos Turísticos
En la elaboración del manual de la empresa, así como el catálogo de Tours.	Administración de empresas turísticas I y II Diseño de Productos turísticos Desarrollo Turístico Sustentable

- En el Hotel Los Cocos:

APLICACIÓN	ASIGNATURAS
Para la realización del corte de caja e inventario de facturas.	Contabilidad básica y administrativa
En atención y servicio al cliente.	Idioma Inglés I, II y III
	Idioma adicional Italiano I, II y III

- En Aviacsa, SA de CV:

APLICACIÓN	ASIGNATURAS
En la elaboración de informes mensuales sobre la venta de boletos aéreos.	Estadística
En las estrategias de promoción (Los Martes son de Aviacsa o el programa de Aviacpass).	Mercadotecnia turística
En el aprendizaje del Alfabeto Fonético Internacional y la Historia de la Aviación.	Servicios turísticos
En atención y servicio al cliente.	Idioma Inglés I, II y III

➤ En Walt Disney World Resort:

APLICACIÓN	ASIGNATURAS
Mediante la difusión de los atractivos turísticos de México en el extranjero	Geografía y patrimonio turístico
En los cursos de servicio y atención al cliente.	Sistemas de calidad en el servicio
En la coordinación de eventos, como son presentaciones y/o desfiles de los personajes.	Organización de eventos turísticos
En atención y servicio al turista con capacidades especiales y/o conducta difícil.	Psicología social y turismo
En atención y servicio al cliente.	Idioma Inglés I, II y III Idioma adicional Italiano I, II y III

Tabla 3: Análisis de las asignaturas aplicadas en cada una de las empresas.

En base a lo anterior, se puede concluir que al haber tenido la oportunidad de laborar en empresas privadas, ha dejado como experiencia recomendar que en la Licenciatura en Turismo, es necesario que se fortalezca mucho más las actitudes y habilidades de los futuros egresados, y sobre todo la seguridad en uno mismo, ya que en lo particular eso ha sido de gran utilidad para insertarme laboralmente en empresas en el ámbito local, nacional e internacional.

BIBLIOGRAFÍA

BIRNBAUM'S WALT DISNEY WORLD. 1994. **The Oficial Guide (La Guía Oficial de Walt Disney World)** Editorial Birnbaum. Mapas, planos y guías de los parques.

CORINA, Schemelkes. 2003. **Manual para la presentación de anteproyectos e informes de Investigación.** Oxford México. 206 pp.

DÁVALOS, Blanca. 2004. **Experiencia Profesional en los medios de comunicación y relaciones públicas.** Trabajo Monográfico. 86p.

KU, Claudio. 2002. **Las funciones del visitador adjunto de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo. Memorias de Experiencia Laboral.** Trabajo Monográfico. 81p

PASOS, Ma. del Carmen. 2005. **Memoria de Experiencia Laboral en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.** Trabajo Monográfico 102 pp.

PECH, Araceli. 2005. **Mi vinculación como internacionalista en el ámbito financiero, comercial y educativo en Q.Roo.** Monografía. 185 pp.

PERALTA, Wendy. 2005. **El campo del egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales en la empresa denominada Unidad de Negocio CEMEX-CHETUMAL.** Trabajo Monográfico. 86 pp.

MANZANERO, Sergio. 2006. **El papel del egresado en Sistemas Comerciales en el departamento de control financiero de la Secretaria de Hacienda del Estado de Quintana Roo.** Trabajo Monográfico. 90 pp.

WEBGRAFÍA

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Chetumal>
- <http://html.rincondelvago.com/cultura-belizena-inmersa-en-la-sociedad-de-chetumal.html>
- http://www.sacbetours.com/quienes_somos.php
- <http://www.zonaturistica.com/hotel/los-cocos-chetumal/info.php>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Aviacsa>.
- http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Aviones_Tripulacion
- http://es.wikipedia.org/wiki/Walt_Disney_World
- http://disneyworld.disney.go.com/wdwi/es_US/common/guestServices?id=HelpGuestServicesListingPage
- <http://www.cozumel.uqroo.mx/acerca.htm#antecedentes>
- <http://dci.uqroo.mx/proeducativo/plantursimo03.pdf>
- <http://www.waltopia.com/images/florida.jpg>

ANEXO 1

Antecedentes Históricos del Hotel Los Cocos

Cuando a principios de nuestro siglo empiezan a solidificarse las primeras poblaciones mestizas, la explotación del chicle y las maderas preciosas constituían las principales actividades económicas del entonces territorio de Quintana Roo.

Es en esa época, el entonces Gobernador de Quintana Roo, Gral. Rafael E. Melgar, decreta en 1936 las obras que se realizaran en el Territorio en 1937, entre ellas, la construcción de un Hotel en Payo Obispo. Es él quien inicia el levantamiento del Hotel Los Cocos, en terrenos expropiados al Sr. Felipe Perales. Estos terrenos originalmente eran dedicados al cultivo de Cocoteros, de donde se afirma procede el nombre del hotel. Sin embargo, la obra no es finalizada sino hasta el año de 1942, durante el periodo de gobierno del General Gabriel Guevara Orihuela, quien inaugura el flamante hotel Los Cocos, contando con 26 cuartos con baño en la planta baja, y dos baños colectivos, 18 habitaciones sin baño en la planta alta, 15 habitaciones dobles con baño, 35 cuarto sencillos con baño, una terraza jardín, salón de peluquería, nevería y refresquería, un cuarto de lavado y otro de planchado. En 1945 el edificio del Hotel Los Cocos fue convertido en cuartel militar con la autorización del entonces Gobernador Margarito Ramírez, quedando el edificio en lamentable estado, pero al llegar el Ing. Aarón Merino Fernández a la gubernatura del territorio, rescato el edificio del hotel, ordenando su remozamiento, acondicionándolo debidamente.

Más adelante, cuando el Lic. David Gustavo Gutiérrez Ruiz, se convierte en gobernador de Quintana Roo en 1971, gestiona ante Nacional Hotelera, créditos para la demolición del antiguo Hotel Los Cocos, para luego construir un nuevo edificio. El futuro hotel cuyo nombre comercial seria denominado como Hotel El Presidente Chetumal y cuyo costo fue de más de 20 millones de pesos,

sería administrado por Nacional Hotelera, bajo la razón social de Banco Nacional Urbano Fideicomiso Hotel El Presidente Chetumal. Este nuevo hotel inició sus operaciones en el año de 1974, mismo año en que este progresista Territorio se convierte en el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

En 1988, Hoteles Presidente, con el fin de que sus mercados identifiquen la calidad de sus diversas propiedades, las reclasifica y establece la estrategia de una nueva marca comercial: Hoteles del Prado.

Exactamente medio siglo después de que el Gral. Gabriel Guevara Orihuela inaugurara en 1942 el primer Hotel Los Cocos, en 1992, la historia se repite y la leyenda continúa. Este hotel recupera su original nombre gracias al reconocido empresario Chetumaleño, Sr. Norman Angulo MacLiberty, quien adquiere la propiedad del Hotel del Prado Chetumal y lo transforma funcional y arquitectónicamente para complacencia de sus huéspedes, pero también de todo el pueblo Chetumaleño. (Manual de Bienvenida “Hotel Los Cocos”, 2005).

Objetivo General: Proporcionar los servicios de hospedaje, alimentación, transporte y diversión, con oportunidad, suficiencia, calidez y calidad a precios competitivos, para satisfacer la demanda de nuestros visitantes y lograr con ello promocionar las bellezas naturales del sur del estado de Quintana Roo. (Manual de Bienvenida “Hotel Los Cocos”, 2005).

Misión: Proporcionar y garantizar al turista una gama de servicios con oportunidad, suficiencia, calidad, calidez y precio, para satisfacer la demanda de sus necesidades, con la participación organizada y responsable de las diferentes organizaciones que integran el sector turístico. (Manual de Bienvenida “Hotel Los Cocos”, 2005).

Visión: Lograr proyectar las bellezas naturales de la zona sur de nuestro estado y proyectar a la ciudad de Chetumal como un destino turístico potencial a nivel mundial. (Manual de Bienvenida “Hotel Los Cocos”, 2005).

ANEXO 2

Antecedentes Históricos de Consorcio Aviacsa

En junio de 1990, por instancias del gobierno de Chiapas se crea Consorcio Aviacsa, SA de CV para responder a las necesidades de comunicación de esa entidad. El 20 de septiembre, Aviacsa inicia sus operaciones con un British Aerospace 146 (BAE- 146) un jet cuatrimotor de fabricación inglesa con espacio para 89 asientos. Así mismo se inauguran los primeros servicios regulares a pasajeros desde Tuxtla Gutiérrez a la ciudad de México y a Tapachula. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Historia.cfm).

Posteriormente con la llegada del segundo BAE- 146, las rutas se extienden hacia las ciudades de Villahermosa, Mérida, Oaxaca, Chetumal y Cancún. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Historia.cfm).

En 1991, se sustituyen los BAE-146 por cuatro aviones Fokker-100 bimotores, fabricados en Holanda y con capacidad para 108 asientos. De este modo aumentaron las frecuencias de vuelos, la combinación y expansión de rutas; conectándose así, Mérida y Cancún con Monterrey y Ciudad Juárez, además de iniciarse operaciones de la ciudad de México a Mérida y Villahermosa. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Historia.cfm).

Más adelante, en 1994, el equipo de vuelo es reemplazado por aviones norteamericanos Boeing-727-200 que incrementaron la oferta de lugares gracias a sus 164 asientos. Además se aprovecha la experiencia y se crea la división de vuelos charter de Aviacsa. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Historia.cfm).

Hoy en día, Aviacsa cuenta con su propia base de mantenimiento ubicada en el aeropuerto de la Ciudad de México que opera los 365 días del año siendo

avalada por "Federal Aviation Administration" y la Dirección General de Aeronáutica Civil para dar mantenimiento preventivo y correctivo. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Historia.cfm).

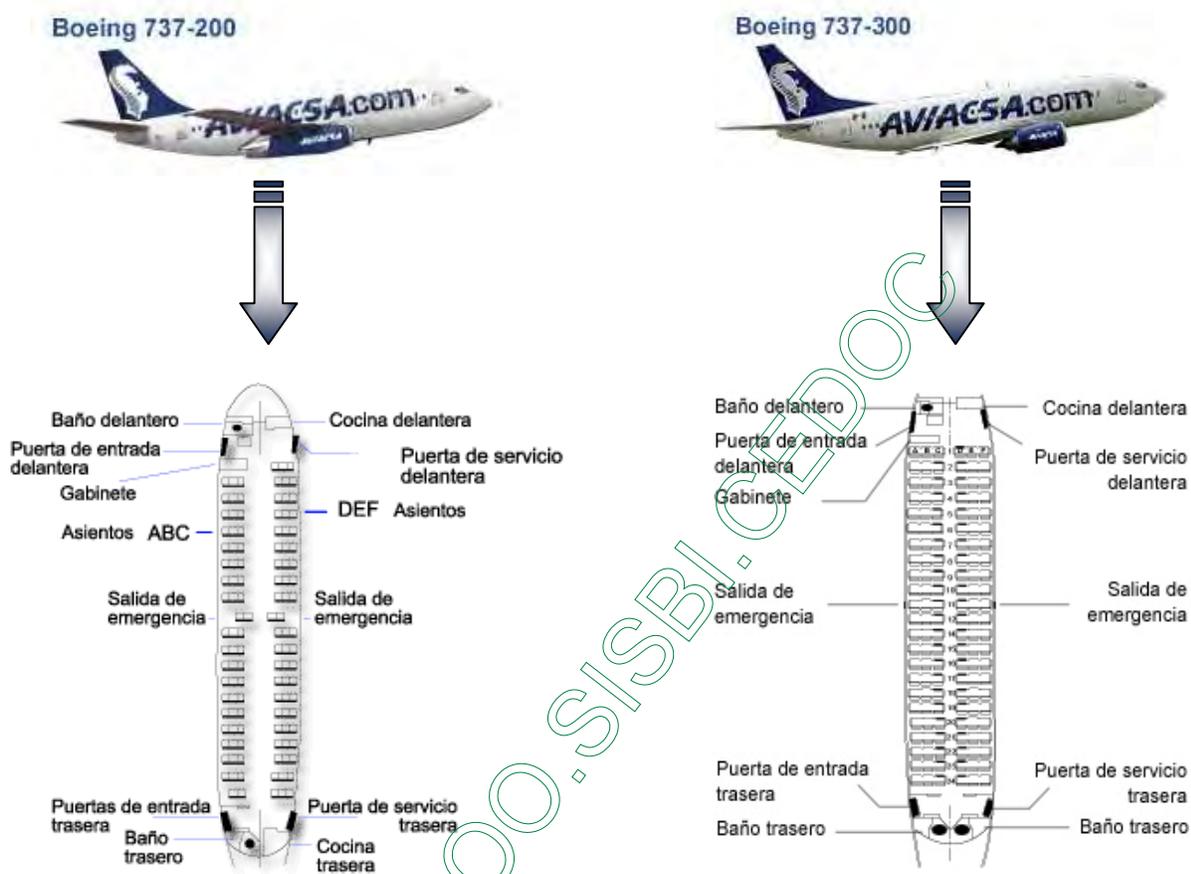


Fig.11 Modelo Boeing 737-200 y 737-300

Fuente: http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/Aviones_Tripulacion.cfm

Misión:

En Aviacsa nuestra misión es proporcionar servicios de transportación aérea de pasajeros y carga y con tecnología de vanguardia y con recursos humanos calificados, motivados, con orgullo de pertenencia y orientados a operar con el máximo nivel de seguridad que la sociedad actual requiere y demanda. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/valores.cfm).

Visión:

Deseamos ser una empresa de servicios aéreos altamente calificados con crecimiento y sólida presencia en los mercados nacionales e internacionales, reconocida por su liderazgo y competitividad empresarial. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/valores.cfm).

Objetivos:

- Mantener el crecimiento sostenido en la rentabilidad del negocio de transporte aéreo, a través del concepto de calidad total, para con ello, obtener el liderazgo en la industria aérea de México.
- Identificar y desarrollar nichos de mercado a través de la evaluación del perfil de hábitos, preferencias y necesidades de nuestros usuarios.
- Incrementar el servicio de transporte de carga aérea a través de la optimización de tiempos de traslado y eficiente manejo de mercancías.
- Transportar a nuestros pasajeros y carga, con los máximos estándares de seguridad, puntualidad y calidad. (http://www.aviacsa.com/espanol/boletos/ser_aviacsa/valores.cfm).

Alfabeto Fonético Internacional:

A	Alfa/Alpha	J	Julieta/Juliet	S	Sierra
B	Bravo	K	Kilo	T	Tango
C	Coca/Charlie	L	Lima	U	Unión/Uniform
D	Delta	M	Metro/Mike	V	Victor
E	Eco/Echo	N	Néctar/November	W	Whisky
F	Fox/ Fox-trot	O	Oscar	X	Xtra/X-ray
G	Golf	P	Papa	Y	Yankee
H	Hotel	Q	Quebec	Z	Zulú
I	India	R	Romeo		

Tabla 4. Alfabeto Fonético Internacional.

Fuente: Apuntes del Curso Inicial de Tráfico, mayo 2006.

ANEXO 3

Antecedentes Históricos de Walt Disney World

El 5 de diciembre de 1901, nació en Chicago Illinois el creador de Mickey Mouse y fundador del imperio Disney, el Sr. Walter Elías Disney quien se interesó en el dibujo desde muy temprana edad, vendiendo sus primeros bosquejos a los vecinos de su barrio cuando solo tenía 7 años. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).

Durante el otoño de 1918, intento enlistarse en el Servicio Militar pero por tener solamente 16 años fue rechazado por lo que luego se unió a la Cruz Roja y fue enviado al extranjero. Allí pasó casi 1 año manejando una ambulancia y, según se cuenta, la misma estaba toda cubierta de punta a punta, no con camuflaje sino con dibujos caricaturas. Luego de la guerra, Disney volvió a Kansas City donde comenzó su carrera como caricaturista de publicidad. Allí en 1920 creo y comercializo su primera caricatura animada y luego perfecciono un nuevo método para combinar dibujos animados con el mundo real. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).

El ratón Mickey fue creado el 18 de noviembre de 1928, y sus dibujos fueron en principio usados para un cortometraje mudo llamado "Plane Crazy". De todas maneras, antes de que fuera mostrado al público, apareció el sonido para la cinematografía y entonces Mickey realizo su debut en el famoso "El Bote de Vapor", siendo la primera caricatura con sonido del mundo. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).

Mas adelante, en julio de 1932 realizó la película "Flowers and Trees" ganando el primero de los 32 Premios de la Academia personales de Disney. En 1937 se estreno "The Old Mill", primer cortometraje en utilizar la técnica de cámara multiplano. El 21 de diciembre de ese mismo año se estreno Blanca

Nieve y los Siete Enanitos ("Snow white and the 7 dwares"), el primer largometraje musical animado. El costo de la producción fue de \$1, 499,000, cifra nunca antes escuchada principalmente por haber sido durante la gran depresión en Estados Unidos. Durante los siguientes cinco años, Disney completo los clásicos "Pinocho" "Dumbo," "Bambi" y en 1940 creó "Fantasía" una película clásica que nació de la búsqueda de Disney de un vehículo estelar para Mickey Mouse, es decir, eligió "El aprendiz de brujo" como pretexto para una pantomima musical. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).

Un día Walt Disney tuvo una visión, fue la de diseñar un lugar en donde los niños y sus padres se pudieran divertir juntos, un pequeño parque mágico en donde los sueños se vuelvan realidad. Así comenzó la construcción, el 21 de julio de 1954, del primer parque temático⁶ denominado Disneyland también conocido como el Disney`s California Adventure, con una inversión de \$17, 000,000 fue inaugurado el 17 de julio de 1955, en Anaheim California con la presencia de mas de treinta mil invitados que llenaron la calle principal y millones de personas presenciaron la ceremonia por televisión. Disneyland se convirtió inmediatamente en un clamoroso éxito respaldado por sus 4 millones de visitantes solo el primer año. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).



Fig. 12 The Florida Project.

Fuente: <http://www.waltopia.com/images/florida.jpg>

Posteriormente después del rotundo éxito que obtuvo en California, el 15 de noviembre de 1965, Disney dirigió la compra de 12, 000 ha. de tierra virgen (2 veces el tamaño de la isla de Manhattan) en el centro del estado de la Florida.

⁶ Un parque temático es un parque de diversiones pero que contiene también shows con una atracción en particular. Por ejemplo: cine, música, moda, deportes, animales, entre otros. (<http://www.monografias.com/trabajos16/disney-world/disney-world.shtml>)

Luego de más de 7 años de planificación y preparación incluyendo 52 meses de construcción, Walt Disney World Resort abrió sus puertas, solamente el parque conocido como Magic Kingdom, cuando solo una cuarta parte de ese terreno esta construido. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).

Sin embargo Walt Disney falleció el 15 de diciembre de 1966, por lo que nunca pudo llegar a ver finalizada la obra de Walt Disney World en Orlando, pero su sueño había sido transcrito en papel, y el mundo de Walt Disney abrió sus puertas finalmente al público el 1ro de octubre de 1971, gracias a su hermano Roy. (Manual Disney College Programs Traditions, 2006).

Actualmente sus restos descansan en el *Forest Lawn Glendale*, un cementerio

llamado *Court of Freedom*, ubicado en el estado de California. (Taladay 2007, coms. pers.)



Fig. 13 Magic Kingdom
Foto: D. Avalos

Magic Kingdom: Fue inaugurado en 1971. Esta compuesto por siete áreas o “lands”; Main street U.S.A, Frontierland, Fantasyland, Liberty Square, Adventureland, Tomorrowland y Mickey’s Toontown fair, cada uno con un tema distinto en las cuales se encuentran las atracciones del parque, que se encuentran ubicadas en círculo, rodeando la rotonda situada frente al Castillo de cenicienta, por lo tanto resulta sencillo encontrar el lugar en donde uno quiere ir.

EPCOT (Experimental Prototype Community of Tomorrow): Inaugurado el 01 de octubre de 1982. Fue el segundo parque que abrió sus puertas en Disney World después de Magic Kingdom, está dedicado a la cultura internacional y a la innovación tecnológica.



Fig. 14 EPCOT
Foto: D. Avalos

Dividido en dos grandes áreas claramente diferenciadas; Future World compuesta de atracciones innovadoras y que tratan de demostrar las aplicaciones de la tecnología y World Showcase, en donde se presentan reconstrucciones bastante verosímiles de 11 países: Canadá, China, Francia, Alemania, Italia, Japón, México, Marruecos, Noruega, Reino Unido, y Estados Unidos.

MGM Studios: Inaugurado el 01 de mayo de 1989. El tema del parque son las películas realizadas en Hollywood y programas de televisión. La única relación del parque con Metro-Goldwyn-Mayer (MGM) es a través de un contrato que permite a Disney utilizar el nombre y el logotipo de MGM para marketing y otros contratos separados que permiten al parque utilizar contenido de MGM en algunas atracciones.

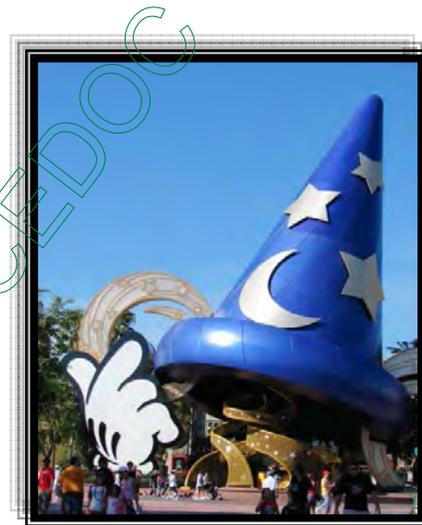


Fig. 15 Disney MGM Studios
Fuente: D. Avalos



Fig. 16 Disney's Animal Kingdom
Foto: D. Avalos

Animal Kingdom: Inaugurado el 22 de abril de 1998. Es el parque temático de Disney más grande del mundo, con una extensión de 2 km². Es el primer parque ambientado sobre el tema de conservación de la vida animal; una filosofía que el mismo Walt Disney compartía.

El parque se divide en 7 áreas o tierras; Oasis, Discovery Island, Camp Minnie-Mickey, África, Rafiki's Planet Watch, Asia y Dinoland U.S.A.

Parques Acuáticos: Blizzard Beach y Typhoon Lagoon.

Disney Wide World of Sports: Casi tan grande como Magic Kingdom y cuenta con estadio de beisbol con capacidad para 7500 personas, 11 canchas de tenis con gradas para 2000 personas, cuatros campos de fútbol, canchas de básquet con capacidad para 5000 personas y una replica del ovalo de Indianápolis entre los mas de 27 deportes que allí pueden encontrarse.

Downtown Disney: Allí podemos encontrar Pleasure Island, Disney's Marketplace, Planet Hollywood, Cirque Du Soleil, Virgin Records, 24 AMC Cinemas, Disney Quest y locales nocturnos como Bongo's y House of Blues.

Fuera de estos parques, el imperio Disney también cuenta con:

Disneyland Tokio: Inaugurado en 1983, se encuentra ubicado en Urayasu a las afueras de Tokio. Fue el primer parque temático Disney fuera de los E.U. y mantiene un promedio de 16 millones de visitantes anualmente.



Fig. 17 Downtown Disney
Fuente: D. Avalos

Disneyland Resort París: Inaugurado el 12 de abril de 1992. Esta localizado en Marne-la Vallée, cerca de París fue la elegida por su situación, casi en el centro de Europa, y sus excelentes comunicaciones. Eurodisney, más tarde Disneyland Resort Paris, fue una apuesta para captar el mercado europeo, está compuesto por dos parques temáticos, una zona de ocio, restaurantes, y varios hoteles.

Disney Cruise Lines: Inaugurado el 30 de julio de 1998; con destinos en todo el caribe y al Canal de Panamá entre otros, ofrece diversión y descanso para toda la familia.

Disneyland Resort Hong Kong. Inaugurado el 12 de septiembre del 2005 en Peny's Bay, Lantau Island, HK. Considerado el parque mas pequeño de Disneyland en el mundo.

UQROO.SISBI.CEDOC



CENTRO DE CAPACITACION AVIACSA

CERTIFICAMOS POR ESTA QUE

MARIA DESIREÉ AVALOS RODRÍGUEZ
VTR / CTM

HA TERMINADO SATISFACTORIAMENTE EL CURSO

INICIAL DE TRÁFICO

REALIZADO EN CHETUMAL, QUINTANO ROO

Del 16 al 19 de Mayo del 2006.

Chetumal, Quintana Roo a 19 de Mayo del 2006.

ARACELI NAVARRO SÁNCHEZ
INSTRUCTOR



International Programs

Maria Desiree Avalos Rodriguez

*has successfully completed all components of the
2008 Summer Work Program and is
hereby granted this*

Certificate of Completion

*Thank you for your valuable contribution as a
Past Member at The Walt Disney World® Resort.*

Meg G. Crofton

Meg G. Crofton

President, The WALT DISNEY WORLD® Resort

