



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

“EXPERIENCIA LABORAL EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS”

TRABAJO MONOGRÁFICO
PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

PRESENTA

ISRAEL DÍAZ MORALES

DIRECTOR

DR. EDGAR ALFONSO SANORES GUERRERO

ASESORES

SUPERVISOR: **DR. VÍCTOR ANDRÉS GÁBER BUSTILLOS**

SUPERVISOR: **DRA. ELDA PATRICIA BELTRÁN MANZANERO**

SUPERVISOR: **DRA. JUANA EDITH NAVARRETE MARNEOU**

SUPERVISOR: **DRA. MARÍA DE JESÚS PÉREZ HERVERT**



Chetumal Quintana Roo, México, junio de 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

TRABAJO MONOGRÁFICO TITULADO
“EXPERIENCIA LABORAL EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS”

ELABORADO POR:
ISRAEL DÍAZ MORALES

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

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ SUPERVISOR:

DIRECTOR: DR. EDGAR ALFONSO SANSORES GUERRERO

SUPERVISOR: DR. VÍCTOR ANDRÉS GÁBER BUSTILLOS

SUPERVISOR: DRA. ELDA PATRICIA BELTRÁN MANZANERO

SUPERVISOR: DRA. JUANA EDITH NAVARRETE MARNEOU

SUPERVISOR: DRA. MARÍA DE JESÚS PÉREZ HERVERT

[Firmas manuscritas]



Chetumal Quintana Roo, México, junio de 2023

Contenido

Capítulo 1.- La Universidad de Quintana roo.	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Característica principal de la Institución	6
1.3 Modelo de educación superior.....	6
1.4 Misión y Visión 2021-2024.....	10
1.5 Valores de la universidad	11
1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo.....	11
1.7 Principales elementos	11
1.8 Escudo	12
1.8.1 Lema	13
1.8.2 Biblioteca.....	13
1.8.3 Principales Laboratorios	15
1.8.4 Proyecto de vinculación exitoso con la Industria	16
1.8.5 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales	18
Capitulo II.- Licenciatura en sistemas comerciales: Perfil y objetivos	20
2 Justificación de la Licenciatura	20
2.1 Objetivo curricular de la carrera.....	21
2.2 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado	21
2.3 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras Licenciaturas.....	23
2.4 Actividad profesional y campo laboral.....	23
2.5 Organización de la Licenciatura	24
2.6 Plan de estudios	24
2.6.1 Asignaturas generales	25
2.6.2 Asignaturas divisionales	25
2.6.3 Asignaturas de Concentración Profesional.....	26
2.6.4 Mapa curricular.....	27
2.7 Modalidades de Titulación	27
2.8 Egresados.....	28
Capitulo III.- Descripción General de la operadora turística y de hostelería	30
3 Antecedentes de HOST PARADISE.....	30
3.1 Misión.....	32
3.2 Visión	32
3.3 Valores.....	32

3.4 Logo.....	33
3.5 Objetivo general y objetivo específico	34
3.5.1 Definiciones Fundamentales HOST PARADISE	34
3.5.2 Organización.....	35
3.5.4 Principales Componentes	35
3.5.5 Servicios ofrecidos por Host Paradise	38
3.5.6 Estrategias de la Empresa.	39
3.6 Propuesta de valor	40
Capitulo IV.- Experiencia laboral en Administración hotelera	41
4.1 Descripción de funciones Administrativas	41
4.2 Funciones Desempeñadas en HOST PARADISE.....	41
4.3 Formación Profesional y área laboral.....	42
4.5 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el área laboral.	47
4.5 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo	49
4.6 Experiencia profesional personal.....	50
Capitulo V.- Conclusiones y recomendaciones.....	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones	53

INTRODUCCIÓN

En estas líneas se plasma en gigantesco reloj de savia que ha contado segundo a segundo las innumerables situaciones que me han llevado a la formación profesional mediante caminos inesperados; reloj que ha sido testigo del inmenso aprendizaje que me ha otorgado.

A través de este trabajo monográfico explicare un poco sobre el gran conocimiento y sobre la experiencia laboral y profesional que he adquirido a través del tiempo en el corto camino recorrido desde una perspectiva propia; y como se hace pequeño en comparación a los conocimientos y experiencias que todavía me quedan por adquirir y tengo el profundo deseo de aprender y mejorar cada día en el ambiente laboral como personal.

Host Paradise se ha preocupado un sector de mercado turístico desatendido y que por las grandes potencias del sector presentan poca participación y su falta de herramientas y visión hacen poco competitivo, principalmente en esta zona geográfica donde el turismo es la principal actividad empresarial.

Este proyecto ha tomado dos modelos de negocio actualmente exitosos y agregado una propuesta de valor única para cada empresa, dotando de herramientas, estrategias y personal con experiencia para potencializar el posicionamiento de cada complejo, y así mismo incrementar la participación de estos a través de las ya indispensables herramientas tecnológicas y procesos que llevaran a un incremento reflejado en las ventas y en la mejora continua y actualización.

Dentro de la operatividad de Host Paradise se han desarrollado dos modelos de trabajo con un esquema de remuneración diferente para cada uno en el cual los empresarios hoteleros tendrá la seguridad de una empresa esta velando sus intereses como propios y haciendo crecer patrimonio.

En el presente trabajo monográfico también se describe la experiencia laboral adquirida al estar al frente de tan respetables y prometedores proyectos. El objetivo de esta investigación es presentar la experiencia obtenida principalmente en la administración del sector turístico y hotelero, así como la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Universidad Autónoma del estado de Quintana Roo en la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

Capítulo 1.- La Universidad de Quintana roo.

1.1 Antecedentes

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

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

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

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 31 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.²

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

¹ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

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

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

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

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

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

Las tres etapas de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo

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.

Esta tercera época de la Universidad está en marcha y se confía en que se extienda lo suficiente para obtener logros más significativos en el campo de la investigación, la docencia, la vinculación y la extensión de la cultura en el Estado más joven de la República Mexicana.

El pasado 21 de mayo de 2021 la UQROO cumplió sus primeros 30 años de contribuir al desarrollo y crecimiento de Quintana Roo por lo que asume la autonomía con responsabilidad y madurez, la cual fue aprobada por unanimidad de las y los diputados de la Decimosexta Legislatura del Congreso de Quintana Roo y que representa la madurez de una institución que se fortalece para contribuir aún más en el desarrollo de Quintana Roo.

A 30 años de su creación, la máxima casa de estudios de la entidad vive uno de los acontecimientos más importantes para sociedad y la comunidad universitaria, integrada por personal académico, estudiantes y personal administrativo, quienes han dado puntual seguimiento a la entrega, análisis y aprobación de la iniciativa presentada por el titular del Poder Ejecutivo de Quintana Roo.

El Rector de la UQRoo, Mtro. Francisco López Mena, reconoció la voluntad de las y los diputados en el análisis y aprobación de la Autonomía Universitaria, al resaltar que las modificaciones al dictamen tendrán como resultado el fortalecimiento e independencia en las decisiones que, de ahora en adelante, se tomen al interior de la institución.

Actualmente, la oferta académica de la UQROO da la posibilidad a los jóvenes quintanarroenses de elegir entre cinco campus: en Chetumal (2), Cozumel, Playa del Carmen y Cancún, un total de 20 licenciaturas y 12 posgrados, entre muchos otros servicios que se ofrecen a la comunidad quintanarroense.

De acuerdo con el dictamen aprobado se reformó el artículo I de la Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo con la finalidad de contemplar expresamente la autonomía para gobernarse, puntualizando las características con las que contará para ejercer plenamente su autonomía y que esa autonomía le permita a la auto determinarse en su legislación interna, que elija de manera independiente a sus autoridades que planee, lleve a cabo sus actividades, aplique sus recursos y cuente con personalidad jurídica y patrimonio propios.

Se aprobó la reforma a los artículos 8 y 9 de la misma ley para otorgar autonomía en la designación de la Junta directiva, primero en cuanto a su número de integrantes reduciéndose de 11 a 9 con la salvedad de que los cuatro integrantes restantes sean propuestos por el Consejo social y designados por el Patronato, mismo que designará a dos y el Consejo Social a los otros dos, esta modificación obedece a la propuesta de que el Consejo Social no sea un organismo del Patronato sino del Consejo General; desde entonces se la ahora nueva denominación de la máxima casa de estudios del estado como Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

Se agregó un tercer párrafo a la fracción primera del artículo 11 a efecto de señalar las atribuciones de la Junta directiva el coordinar la formación de una comisión especial tripartita y proporcional integrada por miembros del Consejo Universitario, del Patronato y del Consejo Social cuyo objetivo será proponerle a la Junta la terna para el nombramiento del rector.

Se reformó también el artículo 39 de la ley con la finalidad de puntualizar que las relaciones entre la Universidad y sus trabajadores tanto del personal académico como del administrativo se regirán por lo dispuesto en el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en los términos y modalidades que establezca la Ley Federal del trabajo.

1.2 Característica principal de la Institución

De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de su Ley Orgánica, la Universidad Autónoma del estado 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 Universidad de Quintana Roo 8 tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.

c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo. d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios, sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.3 Modelo de educación superior

La Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo a sus treinta años ha iniciado una serie de cambios estructurales que contempla una Reorganización Administrativa y la Normalización Académica. En este proceso se incorpora la actualización del Modelo Educativo y del Modelo Académico, que aprobó el H. Consejo Universitario el 21 de julio de 2021. El primero de ellos, integra los últimos avances en educación superior, derivado de acuerdos y lineamientos de los organismos nacionales e internacionales tales como: Secretaría de Educación Pública, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el

Caribe. Bajo esta perspectiva se presenta un documento sólido que permite avanzar en materia de calidad educativa universitaria.

La actualización del Modelo Educativo va a contribuir al mantenimiento de la calidad de los programas educativos, en tanto que en los últimos años se encontró que la gran mayoría de las recomendaciones de los organismos acreditadores se concentran en la categoría de modelo educativo y planes de estudio, derivado del desconocimiento del contenido del modelo educativo dentro de la comunidad universitaria y su limitada aplicación, que derivó en el rezago en la actualización de los planes de estudio.

El Modelo Educativo UQROO se estructura en tres secciones. La primera sección, “La UNESCO y la evolución de los modelos educativos”, hace una descripción general de estos modelos, considerando su irrupción en la educación superior en el año 1998; su diseño y puesta en operación en el periodo 1998-2019; el proceso de aprendizaje en el escenario de la crisis sanitaria del COVID-19 en el año 2020; y la necesaria renovación del proceso de aprendizaje en el preámbulo la III Conferencia Mundial sobre la Educación Superior.

La segunda sección “paradigma educativo de los modelos educativos” aborda los cinco pilares del paradigma aprender a aprender: aprender a conocer; aprender a hacer; aprender a vivir juntos; aprender a ser; y aprender a transformarse, el cual tiene plena vigencia.

La tercera y última sección contiene al “Modelo Educativo UQROO”, el cual está compuesto por tres elementos: los Pilares; el Andamiaje; y los Ejes. Dada la importancia y el papel decisorio que debe tener en la formación del estudiante, el Modelo Educativo UQROO centra su atención en su aplicación, en tanto que es el punto neurálgico actualmente, situación que no es privativa de la UQROO, sino de la gran mayoría de los modelos educativos, tal como lo señalan recientes trabajos en el preámbulo de la III Conferencia Mundial sobre la Educación Superior a realizarse a mediados del año 2022.

Asimismo, dicho modelo también considera relevante las condiciones institucionales, de manera particular las instancias de la administración central de la Universidad. El cumplir con estas dos consideraciones es crucial para formar estudiantes con calidad y pertinencia.

El modelo educativo se plasmó hace 30 años en el Decreto de Creación de la Universidad y se ha ido actualizando con el paso del tiempo.

El modelo de la Universidad Autónoma del estado 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, multidisciplinar, innovación y calidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Al menos el 50% de los profesores investigadores de carrera tienen el perfil deseable, con capacidad pedagógica para crear situaciones que propician y estimulan el aprendizaje, exhiben comportamientos ejemplares, éticos y morales en su desempeño y están inmersos en un proceso de actualización y mejora continua. El sistema institucional de información es integral y facilita la toma de decisiones estratégicas en los distintos niveles de gestión, por lo que el acceso y transparencia a la información asegura su confiabilidad y certidumbre a la comunidad universitaria y a la sociedad en su conjunto.

1.4 Misión y Visión 2021-2024

Misión

Formar integralmente a nuestros estudiantes para que sean profesionistas con espíritu emprendedor, innovador y de pensamiento crítico y colaborativo; que se orienten a la superación personal y a la autoformación, inspirados en el desarrollo de la justicia social; y que, comprometidos con el progreso del ser humano, se vinculen vigorosamente con la sociedad, para que la universidad, paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe y contribuya a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo natural y cultural, estatal, nacional, regional y universal.

Visión

Somos una universidad autónoma con un modelo educativo de vanguardia implementado eficazmente en todas nuestras áreas.

Nuestro cuerpo docente es reconocido en el ámbito estatal, nacional e internacional por su alta habilitación y por la calidad de sus contribuciones al conocimiento científico y desarrollo tecnológico, fruto del desarrollo de la investigación y la innovación técnica que contribuye al desarrollo regional, nacional y universal.

Todas nuestras proposiciones se ciñen a la legislación, normativas y reglamentación actuales. Por tanto, se garantiza y otorga la seguridad jurídica de que la universidad asume como identidad propia el respeto al derecho vigente.

La normalidad de la sistemática innovación en la universidad se da por medio de dos componentes propios de un recinto del saber: flexibilidad y creatividad. En específico, asumimos una triada ineludible de transformación permanente: de ritmos, de medios y de contextos.

Hemos logrado una adecuada articulación entre la innovación social y la institucional, en donde la preocupación por la calidad de la educación es la premisa que posibilita el diálogo y la participación responsable de todos los actores educativos.

Contamos con una estructura organizacional acorde a nuestro marco normativo y modelo educativo y hemos modernizados los procesos y sistemas para la gestión que apoya eficaz y eficiente nuestras funciones sustantivas.

1.5 Valores de la universidad

La universidad incorporará los principios de multidisciplinar e interdisciplina para responder a las tendencias actuales de desarrollo del conocimiento que permiten avanzar en la búsqueda de soluciones integrales ante la complejidad de los fenómenos sociales y naturales. Se señala que estos principios no implican la dispersión del conocimiento sino abordar la interdependencia y la diversidad de perspectivas teóricas desde una sólida formación disciplinaria. Se adoptará el principio de innovación estimulando y facilitando la creatividad y la capacidad de adaptación de la comunidad universitaria tanto en el campo académico como en el institucional y administrativo, se asume el compromiso de encontrar nuevos métodos, técnicas y procesos en los diferentes ámbitos del quehacer universitario.

1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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.

1.7 Principales elementos

La Universidad Autónoma del estado de Quintana Roo es una institución de naturaleza eminentemente social:

- a) Orientada hacia una vigorosa vinculación con la sociedad, que se manifieste, tanto en su normatividad y estructura, como en sus funciones y que hacer institucional.
- b) Con una misión social de carácter regional, que paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe.
- c) Empeñada en el mejoramiento continuo y en la planeación y evaluación sistemáticas, en tanto que son procesos vitales para su superación institucional y para lograr una mayor, mejor y más adecuada respuesta social y por el avance del conocimiento, de la cultura y de las artes.

1.8 Escudo

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 angulosa de otros elementos del diseño.

Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. "Fructificar la razón: trascender nuestra Cultura".

Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO**

El escudo de la en ese entonces Universidad de Quintana Roo se fue diseñado por Enrique Hernández Rodríguez diseñador profesional y productor de radio y televisión.

En 2021 el escudo de la Universidad fue rediseñado bajo la misma visión inicial completando a la nueva denominación de la actual Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

1.8.1 Lema

El lema de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo se encuentra plasmado en el escudo oficial; la autoría del lema estuvo a cargo de la investigadora, académica y poeta la Dra. Maribel Rubí Urbina Reyes.

"Fructificar la razón: trascender nuestra Cultura".

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

1.8.2 Biblioteca

La Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo en 2023 cuenta con 5 bibliotecas correspondiente a cada una de sus unidades académicas incluyendo el campus de la división de ciencias de la Salud (DCS); Así como también la biblioteca digital.

Biblioteca "Santiago Pacheco Cruz", ubicada en Boulevard Bahía S/N, Esquina con Ignacio Comonfort. Col Del Bosque Chetumal. (Campus Chetumal)

Biblioteca Universitaria "Sara María Rivero Novelo", ubicada en Av. Andrés Quintana Roo s/n Fte. a la Col. San Gervasio, (Campus Cozumel)

Biblioteca Unidad Cancún, ubicada en Avenida Chetumal SM 260 MZ 21 y 16 LT 1-01,
Fraccionamiento Prado Norte. (Campus Cancún)

Biblioteca Unidad Académica Playa del Carmen, ubicada en Av. Universidad S/N. Frente a la Unidad Deportiva Riviera Maya (Campus Playa del Carmen)

“Centro de Información y Documentación en Ciencias de la Salud”, ubicada en Av. Erick Paolo Mtz S/N, esq. 4 de marzo, Col. Magisterial. (Campus DCS Chetumal)

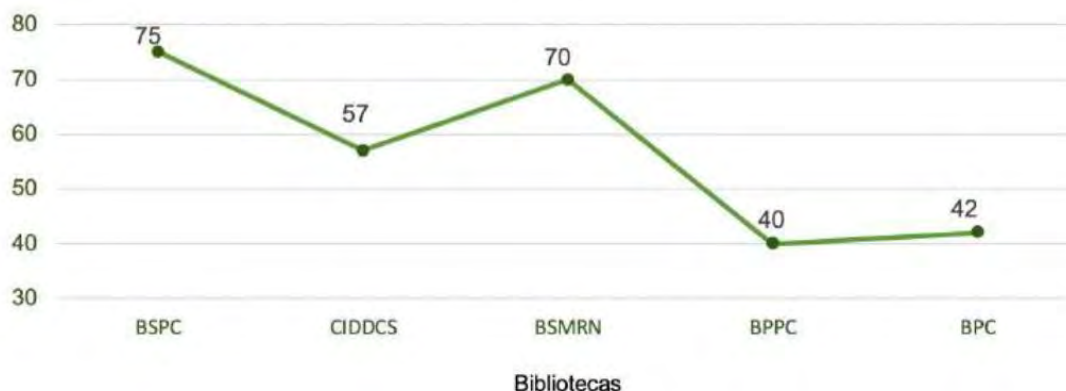
El Sistema bibliotecario de la universidad ocupa un espacio cada vez más importante dentro de los objetivos propuestos en los programas educativos y de las líneas de generación y aplicación del conocimiento, así como en la percepción institucional como elemento importante para el desarrollo de la organización, ligado al proyecto de implementación del modelo educativo y como uno de los ejes para la acreditación de los programas educativos; integrado por cinco bibliotecas, dos en Chetumal y una en los planteles Cozumel, Playa del Carmen y Cancún, y los centros de información y de documentación en la División de Ciencias de la Salud y en la biblioteca Santiago Pacheco Cruz, ambos en Chetumal.

La tendencia a los ambientes digitales es un impulso hacia el análisis para la determinación del desarrollo de las colecciones, esto considerando las preferencias y necesidades de recuperación de información del usuario por el uso de la web. En este sentido, se proyecta la disminución de adquisición de impresos y un mayor impulso a los documentos digitales.

Las bibliotecas en Chetumal y Cozumel son edificios más consolidados, con acervos amplios y ricos en contenidos multidisciplinarios, ambas han llegado a su capacidad máxima de resguardo de acervo y de capacidad instalada. Conforme a los estándares de capacidad que recomienda el Conpab (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, 2012), Cumex (Consortio de Universidades Mexicanas, 2010) y en sincronía con los parámetros de los CIEES y Copaes, estas últimas determinan como un factor evaluable las bibliotecas y sus espacios de actividad académica.

En los dos últimos años el acervo bibliográfico se incrementó de manera global de 47 846 del 2018 a 48 407 en el 2020; y los volúmenes pasaron de 97 843 a 99 288; se incluyen 4 160 fascículos retrospectivos de revistas, 449 videos, 18 CD-Rom, y 220 DVD; es importante señalar que los recursos digitales de información en línea son insuficientes y no cubren la totalidad de las disciplinas y líneas de investigación

Grafica Porcentaje de cobertura de bibliografía básica por biblioteca



Fuente: Dirección General de Desarrollo Académico, Departamento de Biblioteca, octubre de 2020.

Es importante señalar que el equipamiento en las bibliotecas de Cancún y Playa del Carmen no satisface aún la demanda de los estudiantes ni la de espacios de trabajo académico, y no cuentan con mobiliario suficiente. Por otra parte, el personal administrativo en el sistema bibliotecario institucional 51 resulta insuficiente ante el considerable número de servicios solicitados. Para todas las bibliotecas solo se cuenta con dos profesionales de bibliotecología, se requiere capacitar al personal en servicios digitales, tecnologías de la información y comunicación, y formación de usuarios a distancia.

1.8.3 Principales Laboratorios

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

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

- Laboratorio de suelos
- Laboratorio de química ambiental
- Laboratorio de electricidad
- Laboratorio de electrónica
- Laboratorio de física

- Laboratorio de ingeniería ambiental
- Laboratorio de ingeniería de sistemas de energía
- Laboratorio de química
- Laboratorio de recursos naturales
- Laboratorio de redes

1.8.4 Proyecto de vinculación exitoso con la Industria

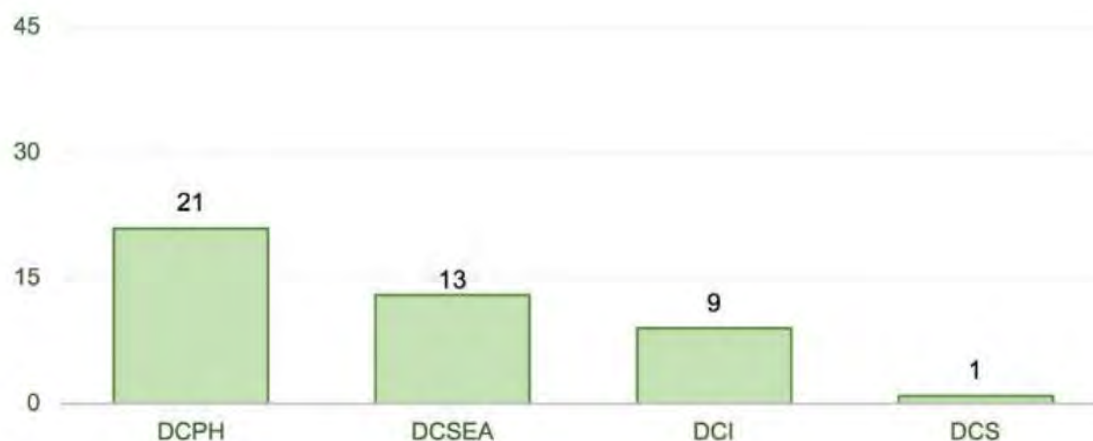
En el periodo 2015-2020 la UQROO ha firmado 119 convenios generales de colaboración, de los cuales 63 % corresponden al sector público, 24 % al sector social y 13 % al privado; del total se encuentran vigentes 43 %.

Se observa una mayor vinculación con el sector empresarial derivado de las convocatorias en apoyo para el desarrollo de proyectos en vinculación con universidades; sin embargo, esto ha tenido un decremento en los últimos tres años, al limitarse los programas en apoyo a las empresas. En el presente año, se encuentra en proceso de firma 20 convenios de colaboración con el sector social con el objetivo de contar con una alternativa para que la comunidad estudiantil participe en programas para el desarrollo de proyectos de impacto social.

Respecto a proyectos formalizados, de 2015 al 2019, se obtuvieron recursos extraordinarios por 15 millones pesos, lo anterior derivado principalmente de la venta de servicios para la elaboración de proyectos del referido programa Conacyt, además de la venta de servicios de consultoría y asesoría y desarrollo de proyectos de acuerdo con los requerimientos de las instituciones públicas, que generaron un overhead para la institución, por un millón de pesos.

Del 2017 a septiembre de 2020, se registraron actividades de vinculación y extensión académica con los sectores productivos que no implicaron un ingreso extraordinario para la universidad; antes de la reestructuración institucional 48% las realizó la División de Ciencias Políticas y Humanidades (21); 30 % la División de Ciencias Sociales Económico Administrativas (13); 20 % la División de Ciencias e Ingeniería (9) y 2 % en la División de Ciencias de la Salud (1)

Actividades de vinculación y extensión académica, periodo 2017 a 2020.



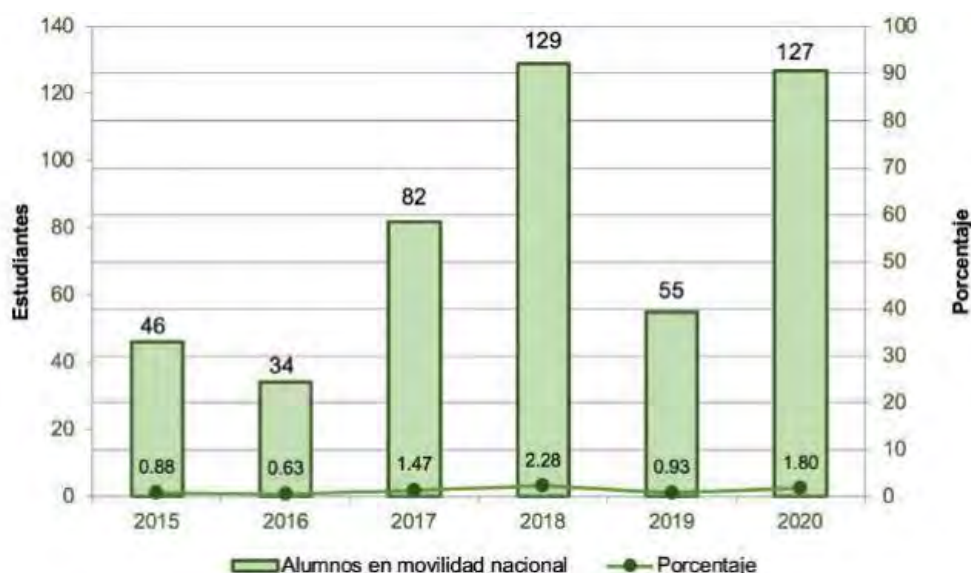
Fuente: Dirección General de Desarrollo Académico, Departamento de Vinculación, octubre de 2020.

Como parte de las estrategias para la vinculación con los sectores, se brindan diversos servicios a través del Centro Emprendedor de Negocios (CEN) y la Entidad de Certificación y Evaluación (ECE). El CEN, desde su creación en el año 2000 hasta 2019, ha contado con acreditaciones del gobierno federal, a partir de 2004 como incubadora de empresas, por parte de la Secretaría de Economía y por el Instituto Nacional Emprendedor (INADEM)

1.8.5 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

La cooperación académica ha permitido la movilidad estudiantil a nivel nacional e internacional en los programas educativos en los distintos planteles académicos con fundamento en los convenios regionales que buscan cubrir la dimensión internacional en la educación superior en Latinoamérica. En la siguiente gráfica se presentan los resultados del periodo 2015-2020.

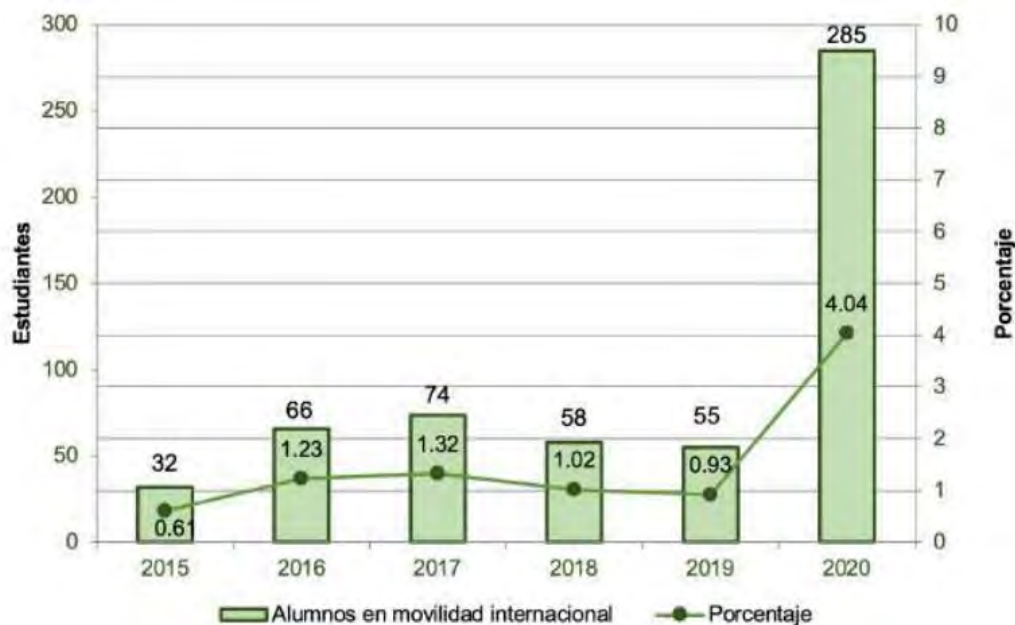
Estudiantes en movilidad nacional y su porcentaje en relación con la matrícula total, años 2015-2020



Fuente: Dirección General de Planeación, Departamento de Seguimiento y Evaluación, septiembre de 2020.

A nivel nacional, la participación promedio es de 1.29 % con 346 estudiantes beneficiados, siendo que en ciclo 2018-2019 fue el año en el que se efectuó más movilidad estudiantil a nivel nacional. Pero en el ciclo escolar 2019-2020 se redujo a 55 estudiantes en movilidad nacional. Por otro lado, la movilidad internacional de los estudiantes de la institución tiene un promedio de 1.02 %, siendo un total de 285 quienes realizaron movilidad internacional. No obstante, en 2020 se recuperó la tasa con la participación de 285 estudiantes; es decir, 4.04 % de la matrícula.

Estudiantes en movilidad internacional y su porcentaje relación con la matrícula total, años 2015-2020



Fuente: Dirección General de Planeación, Departamento de Seguimiento y Evaluación, septiembre de 2020.

En cinco ciclos escolares se presentó un incremento de estudiantes que realizaron movilidad estudiantil internacional desde el 2015. El periodo 2017-2018 fue el ciclo en el que se efectuaron más movilizaciones estudiantiles con 74 estudiantes, pero al ciclo siguiente 2019-2020 tuvo una disminución de 16 estudiantes, alcanzando 1.02 % de la matrícula inscrita; en el siguiente ciclo escolar hubo otra disminución de los estudiantes que participaron en movilidad internacional.

Capítulo II.- Licenciatura en sistemas comerciales: Perfil y objetivos

2 Justificación de la Licenciatura

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. El entorno local es ahora afectado y modificado por factores externos que reconfiguran las relaciones comerciales exigiendo enfoques y actitudes profesionales, creativas, ambiciosas, diversas, flexibles e innovadoras, sustentados en la calidad y en la pertinencia que permitan a las generaciones futuras configurar su propio entorno dando respuesta a los retos del desarrollo económico en beneficio de la sociedad.

Dentro de esta integración económica el papel de los sistemas de comercialización cobra, cada día, mayor importancia y aumenta de tal forma su cobertura y su especialización que resulta indispensable contar con profesionistas que tengan amplios conocimientos al respecto. El sureste mexicano y particularmente en la región del Caribe en estos días, esta situación se hace más patente; por ello, la Universidad autónoma del estado de Quintana Roo ofrece la Licenciatura en Sistemas Comerciales, para contribuir al fortalecimiento de la entidad mediante la optimización de los procesos de producción y distribución de la zona con el resto del mundo

Para que el estudiante pueda adquirir las competencias que exigirá su entorno, la presente propuesta estructurada en un marco de pertinencia-factibilidad incorpora elementos innovadores como son los siguientes:

Flexibilidad curricular de manera que cada estudiante pueda definir su programa de acuerdo a sus intereses y a su dinámica y que en el proceso de hacerlo se abra la posibilidad a la innovación y sé de respuesta a las necesidades de la sociedad.

Un concepto central es el de considerar que el estudiante debe ser responsable de su propia formación, debe poder escoger lo que quiere estudiar y así configurar bajo la tutela del profesor tutor su propio desarrollo.

Vinculación universidad empresa como estrategia para hacer significativo el proceso de aprendizaje y de adquisición de competencias profesionales a partir de

la identificación de retos y problemas en el contexto en que se desempeñará profesionalmente.

La Internacionalización del programa como estrategia de calidad y pertinencia en el contexto global de la economía y de los mercados incorporando conocimientos y habilidades multiculturales apoyándose en alianzas estratégicas e intercambios con universidades y profesores de diversas regiones y entornos políticos, sociales y económicos.

El proyecto es congruente con lo estipulado en el Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura en cuanto a la actualización periódica de los planes y programas de estudio y establece las bases para un proceso permanente de adecuación en tiempo y en forma de acuerdo con la dinámica del desarrollo a la que se pretende dar respuesta.

2.1 Objetivo curricular de la carrera

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.

2.2 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

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.

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 comunitario.

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.

2.3 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras Licenciaturas

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

La ventaja principal de la carrera en comparación de las otras carreras ofertadas en la Universidad es la formación de nuevos líderes y emprendedores de negocios. Por que si bien tienes las técnicas para maximizar los recursos de una empresa, también fomenta la iniciativa propia del estudiante para emprender, e identificar de manera objetiva las necesidades de nuestro entorno y aplicar lo aprendido para nuestro bienestar personal y profesional

2.4 Actividad profesional y campo laboral

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.

2.5 Organización de la Licenciatura

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.

2.6 Plan de estudios

La Universidad Autónoma del estado de Quintana Roo diseño el plan de estudios de la licenciatura en sistemas comerciales bajo un programa con la siguiente estructura:

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

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

3. **Asignaturas de Concentración Profesional.** Son aquellas que permiten al estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que han sido determinadas como el mínimo necesario para lograr la competencia en el ejercicio profesional. Entre ellas se encuentran aquellas que por sus contenidos y enfoques temáticos pueden ser compartidas con programas del mismo departamento y se encuentran las asignaturas optativas que permiten al alumno personalizar, especializar y enfocar sus estudios de acuerdo a sus intereses personales y a las necesidades que marque el entorno.

Las asignaturas optativas podrán ser seleccionadas de la oferta específica que estructure el programa de Sistemas Comerciales para dar respuesta a las necesidades detectadas en el contexto local y regional. Podrán ser seleccionadas de entre la totalidad de la oferta académica de la UQROO para permitir una formación multidisciplinaria si así lo plantea el estudiante de

acuerdo a sus intereses y podrán también ser seleccionadas de la oferta académica de otras instituciones de educación superior en el país o en el extranjero.

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

4. Asignaturas de Apoyo. Las asignaturas de apoyo podrán ser seleccionadas de la oferta de cursos en actividades culturales y deportivas de la UQROO que será complementada con cursos específicamente diseñados para la adquisición de las habilidades prácticas y las actitudes señaladas en el perfil del egresado incluyendo en Sistemas Comerciales 9 forma destacada las áreas de cómputo y manejo de software especializado así como el desarrollo de actitudes emprendedoras y de liderazgo.

2.6.1 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

2.6.2 Asignaturas divisionales

- Historia y cultura regional

- Problemas sociales contemporáneos
- Metodología de la investigación en ciencias sociales.
- Introducción al estudio del derecho

2.6.3 Asignaturas de Concentración Profesional

- Matemáticas
- Matemáticas financieras
- Estadísticas
- 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 1
- Comercio internacional 1
- Recursos humanos
- Proyecto empresarial 1
- Proyecto empresarial 2
- Microeconomía
- Macroeconomías
- Derecho mercantil
- Derecho fiscal
- Mercadotecnia
- Investigación de mercados 1
- Investigación de mercados 2
- Sistema 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 1
- Seminario de investigación 2

- Optativa 1 de mercadotecnia
- Optativa 2 de mercadotecnia
- Optativa 1 de administración
- Optativa 2 de administración

2.6.4 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 está organizado en 8 ciclos y es una propuesta que obedece a consideraciones académicas pero que puede ser adecuado a las necesidades e intereses individuales.

2.7 Modalidades de Titulación

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

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

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

En cuanto a las modalidades de titulación los que señale el reglamento en el Artículo 100 A.

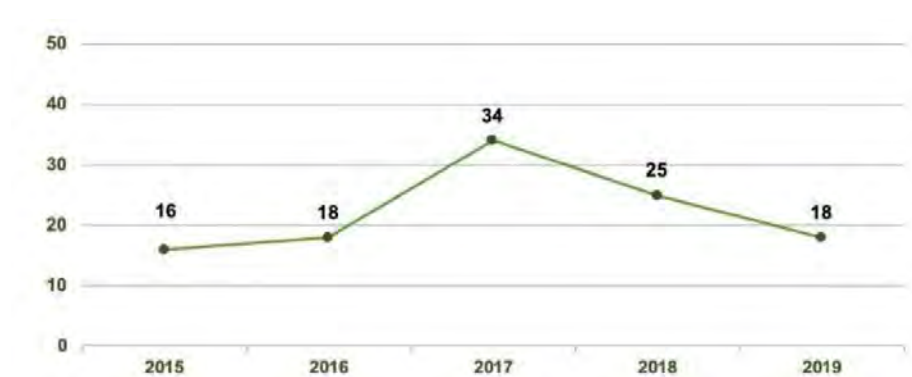
Tienes 10 años a partir de la fecha de ingreso para titularte.

contamos con 5 modalidades de titulación:

- Titulación por Promedio
- Estudios de Posgrado
- Examen General al Egreso
- Trabajo Monográfico con réplica frente a Jurado
- Tesis

Las tasas de titulación a la cohorte en la institución presentaron ligero crecimiento respecto al primer ciclo de referencia 2015 y el último ciclo en 2019 que, si bien no es elevado, marca una diferencia en el comportamiento de la titulación, incluso la tasa de titulación acumulada mantuvo un ritmo constante que no evidenció crecimiento

Tasa de titulación por cohorte de la universidad, años 2015-2019

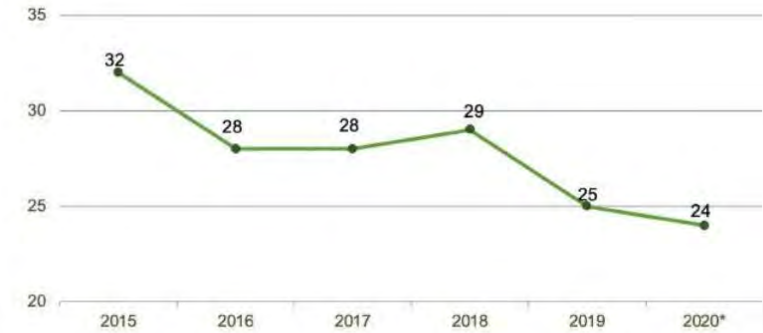


Fuente: Dirección General de Planeación, Departamento de Seguimiento y Evaluación, septiembre de 2020.

2.8 Egresados

Por lo que concierne a los estudiantes que egresan de la universidad, en la gráfica 9 se presenta que la tasa de egreso disminuyó en 25 % respecto al 2015, con una tasa de recuperación entre 2017 y 2018. Para el último ciclo escolar 2020-2021 la tasa de egreso es menor con 24 %, pero la tasa de crecimiento de la matrícula es la más elevada.

Evolución de la tasa de egreso por cohorte de la universidad, años 2015-2020



Fuente: Dirección General de Planeación, Departamento de Seguimiento y Evaluación, septiembre de 2020.

Capítulo III.- Descripción General de la operadora turística y de hostelería.

3 Antecedentes de HOST PARADISE

En este proyecto se pretende desarrollar un modelo de negocio al sector turístico creando una cadena de hoteles con los inmuebles de empresarios locales los cuales a su vez carecen de visión y habilidades empresariales y por consecuencia no pueden competir con las grandes cadenas hoteleras debido a que no cuentan con la experiencia, infraestructura pero sobre todo con estrategias de marketing, financieras, operacionales entre otras y que de igual manera no cuentan con las herramientas tecnológicas y sobre todo las herramientas publicitarias y que tampoco han logrado enfocar su mercado real y objetivo.

A partir del ejercicio 2018, según (Secretaría de turismo del estado de Quintana Roo, 2020) derivado de **Estudios de Perfil del Turista**, dentro de la afluencia turística se consideran también aquellos que optaron por otros tipos de hospedaje diferentes a la oferta hotelera. Por ello, en los comparativos, las cifras de años anteriores pueden variar. En el 2018 Quintana Roo captó el 43.3% del total de divisas que ingresaron al país por concepto de turismo.

Tabla 1

Derrama económica de turismo en Quintana Roo de los años 2018 y 2019

DERRAMA ECONOMICA EN MDD			
	2018	2019	DIFERENCIA
ENERO	\$1,302.23	\$1,449.08	11.13%
FEBRERO	\$2,284.34	\$2,571.65	12.60%
MARZO	\$3,859.99	\$3,929.05	1.80%
ABRIL	\$5,176.71	\$5,393.43	4.20%
MAYO	\$6,415.69	\$6,554.99	2.20%
JUNIO	\$7,733.71	\$7,994.79	3.40%
JULIO	\$9,266.28	\$9,627.38	3.90%
AGOSTO	\$10,550.80	\$11,002.02	4.10%
SEPTIEMBRE	\$11,608.28	\$12,121.48	4.40%
OCTUBRE	\$12,722.40	\$13,283.73	4.40%
NOVIEMBRE	\$13,981.99	\$14,595.78	4.40%
DICIEMBRE	\$15,415.34	\$16,213.16	5.20%
TOTAL	\$100,317.76	\$104,736.54	4.40%

NOTA: Datos tomados de Secretaría de turismo del estado de Quintana Roo. (2020).

En la tabla numero 1 podemos observar el comparativo de los años 2018 vs 2019 de la derrama económica del sector turístico en Quintana Roo, donde podemos conocer el comportamiento económico de cada mes en relación a cada año; así mismo se puede apreciar el crecimiento positivo en todos los meses de hasta 12.60 % que tuvo el turismo en el Estado respecto al año anterior.

De igual manera esta tabla nos permite calcular el incremento que presento el turismo en el estado de Quintana Roo al cierre de cada año respectivamente. En relación a lo anterior observamos que, el cierre del año 2019 el turismo en Quintana Roo presento un incremento económico total del 4.40% en comparación al cierre del año 2018.

Tabla 2

Afluencia de visitante a Quintana Roo de los años 2018 y 2019

	DE VISITANTES		DIFERENCIA
	2018	2019	
ENERO	1,905,952	2,137,125	12.10%
FEBRERO	3,460,699	3,867,633 1	11.80%
MARZO	5,664,204	5,908,663	4.30%
ABRIL	7,684,914	7,962,205	3.60%
MAYO	9,319,262	9,505,761	2.00%
JUNIO	11,031,152	11,324,129	2.70%
JULIO	12,953,127	13,385,672	3.30%
AGOSTO	14,667,313	15,234,133	3.90%
SEPTIEMBRE	16,097,069	16,752,234	4.10%
OCTUBRE	17,606,226	18,295,974	3.80%
NOVIEMBRE	19,444,094	20,196,427	3.90%
DICIEMBRE	21,859,296	22,919,715	4.90%
TOTAL	141,693,308	143,622,038	1.36%

NOTA: Datos tomados de Secretaría de turismo del estado de Quintana Roo. (2020)

La tabla numero 2 obtenemos el comparativo de la afluencia turística de visitantes al estado de Quintana Roo entre los años 2018 a 2019 En la cual podemos observar el crecimiento de visitantes al estado de cada mes en relación al año correspondiente; de igual manera se puede apreciar que hubo un incremento positivo de hasta 12.10 % en la afluencia de visitantes en Quintana Roo en todos los meses, siendo enero el mes con mayor número de visitantes al estado.

De igual manera esta tabla nos permite calcular el incremento que presentó la afluencia de visitantes en el estado de Quintana Roo al cierre del año 2019, el cual

presento un incremento total de visitantes del 1.36% en comparación al cierre del año 2018.

Es importante puntualizar los que los datos presentados son un comparativo de los informes presentados entre 2018 y 2019, y debido a la contingencia sanitaria de 2020 a 2023 los indicadores turísticos fueron afectados por el cierre de establecimientos de sector turísticos y la referencia de comparación más real son de los años 2018 y 2019.

En relación a los indicadores anteriores nace la creación de Host Paradise que pretende captar dos sectores primordiales de la cadena de valor, estos son especialmente los empresarios locales y los consumidores finales como objetivo específico el turismo nacional ya que este segmento de mercado se coloca como el principal comprador de servicio de hospedaje en hoteles locales (Información de la AMHM); a todo esto sin dejar a lado la importancia de consolidar el turismo internacional, dicha cadena pretende potencializar la actividad turística y empresarial del sector turístico de la región como principal objetivo los hoteles locales principalmente en Quintana Roo y toda la extensión de la península de Yucatán.

3.1 Misión

Innovar y desarrollar nuevos servicios que ayuden a los hoteles locales a su posicionamiento como la mejor opción de hospedaje en razón de atractivos, calidad y precio en toda la península de Yucatán e incrementar sus niveles de rentabilidad equipándolos de herramientas y estrategias de alta dirección.

3.2 Visión

Ser la cadena mexicana de hoteles locales más grande de la península de Yucatán, extendiéndonos por el territorio mexicano gracias a su calidad, ética e integridad siendo una empresa moderna, innovadora y confiable.

3.3 Valores

Los valores que identifican a **HOST PARADISE** como una empresa confiable en el mercado hotelero son:

Liderazgo: Contamos con un Recurso Humano con aptitudes de competitividad y liderazgo.

Compromiso: Demostrar vocación de servicio y sentido de pertenencia frente a la Empresa Hotelera velando por sus intereses como propios.

Trabajo en equipo: Somos un equipo que se desarrolla mediante la empatía comprometido y dedicado al servicio.

Integridad y Honradez: Ofrecemos precios justos de venta, pago a empleados y proveedores, actuando siempre con honestidad y transparencia.

Conciencia social: Responsabilidad con la comunidad y la naturaleza, siendo cuidadosos en el desarrollo de los procesos de la Empresa Hotelera.

Responsabilidad: Desarrollar con eficiencia y calidad las estrategias adecuadas para cada tipo de hotel.

Calidez: Crear un ambiente agradable, de respeto y confianza, que hace sentir a los huéspedes y colaboradores cómodos generando experiencias inolvidables.

Calidad: Consientes de nuestra razón de ser como empresa, procuramos la en mejoramiento de inmuebles, productos y procesos de cada hotel, trabajando con altos estándares de calidad y los mejores estrategias y sistemas para el funcionamiento optimo del hotel.

3.4 Logo



3.5 Objetivo general y objetivo específico

Objetivo general

Ser la cadena hotelera con mayor proyección la península de Yucatán y el caribe mexicano, con el propósito mejorar los activos inmobiliarios y, con ello, ofrecer experiencias de alta calidad y competitividad; Innovando en el desarrollo de los modelos de negocios personalizado y capacitando a los propietarios de hoteles pequeños e independientes.

Objetivo específico.

Dotar de habilidades a los hoteles a través de la implementación de procesos, herramientas administrativas y tecnológicas para generar técnicas más eficientes y productivas para hacerlos competitivos en el mercado; fortaleciendo su operatividad con una fuerza de marketing, ventas, contabilidad, una dirección financiera que garanticen la rentabilidad de las empresas.

3.5.1 Definiciones Fundamentales HOST PARADISE

Host Paradise es un proyecto que nace de la necesidad de crear un administradora y operadora de servicios turísticos principalmente de hotelería y brindarles a los hoteles locales las herramientas para dirigir de manera viable y competitiva su hotel y de esta manera poder mejorar sus servicios, controlar sus ingresos y egresos, estandarizar sus procesos y tener una administración clara y confiable de sus finanzas.

La idea además de organizar la administración de todas las áreas del hotel es de ubicar cada uno de nuestros hoteles asociados a **Host Paradise**, en su mercado real, potencializar el alcance de sus servicios a su mercado meta, creando un plan de operación de acuerdo a las capacidades de servicios que cada hotel disponga, tropicalizando de manera objetiva cada uno de los mercados para cada hotel.

En la actualidad, existe varias administradoras de hoteles las cuales presentan un esquema de trabajo poco flexible para los hoteles y muy viable para la operadora lo cual desfavorece los intereses de los empresarios y deteriora la propuesta de operación de las operadoras.

En consideración a lo anterior nuestro proyecto presenta una propuesta de valor en la cual prevé una viabilidad igualmente conveniente para ambas partes, para Host Paradise tanto como para el empresario y de esta manera le da la oportunidad al empresario de tener un hotel con los as altos procesos y herramientas que un hotel de gran dimensión posee, así mismo tener un funcionamiento controlado y de

manera profesional dejando una carga a la operadora sin dejar de lado la responsabilidad y con la garantía de vigilar de cerca sus intereses.

3.5.2 Organización

Dentro del proyecto **Host Paradise** ofrecemos un esquema de trabajo operativo/administrativo que en colaboración con la Propiedad asistirá con la Dirección, Finanzas, Administración, Marketing, Comercialización, Intervención, Contabilidad, y en general de todos los aspectos relacionados con la operación y el funcionamiento del Hotel.

Brindando al hotel procesos operativos y de control de alta dirección para velar por los intereses y bienes de la empresa, como también capacitación al capital humano en todas las áreas de operación del hotel

3.5.3 Constitución legal

La empresa con nombre comercial HOST PARADISE es un tipo de sociedad mercantil, Operando bajo el nombre fiscal de operadora turística y de Hostelería S.A. de C.V. que como sus siglas lo indican es una Sociedad Anónima de Capital Variable, la cual tiene como objetivo definir las características y organización de una empresa.

Debido a que una de las características más comunes de la SA de CV son 2 accionistas en la empresa personas físicas; bajo este sistema la empresa opera bajo un capital social dividido en acciones.

El éxito es para todos y las posibilidades de triunfar se construyen, trabajando y haciendo que las cosas funcionen, adaptándose a los cambios e innovando, aprovechando las herramientas para obtener igualdad de oportunidades

3.5.4 Principales Componentes

La operadora turística y de hostelería S.A. DE C.V. (HOST PARADISE) ofrecemos un sistema administración hotelera ya que somos un grupo de gestores en hostelería y turismo enfocado en apoyar a empresarios del sector hotelero, que necesitan de enfoque y habilidades empresariales en el sector. los cuales no pueden competir con las grandes cadenas hoteleras debido a que no cuentan con la experiencia, infraestructura, pero sobre todo con una dirección Financiera, una fuerza de Marketing, una dirección de operaciones entre otros, de igual manera no

cuentan con las herramientas tecnológicas, pero sobre todo las herramientas publicitarias y tampoco han logrado enfocar su mercado real y objetivo.

Plan operativo

- Dirección general.
- Dirección financiera. (contabilidad, auditoría, Facturación, ingreso, egresos, cuentas por pagar, cuenta por cobrar)
- Dirección de Marketing. (Ventas, Eventos, Agencias, Ota's)
- Dirección Operativa (Servicio, Recepción, Mantenimiento, AYB)
- Recursos Humanos.

Dirección General

Vigilar el funcionamiento óptimo de cada una de las áreas tanto operativas, administrativas, ventas y de publicidad como la efectividad y buen funcionamiento de cada departamento.

Dirección financiera

- Planificación y Control de presupuestos
- Suministro de un sistema completo de contabilidad, tanto en la faceta de explotación como patrimonial.
- Vigilancia de inventarios.
- Gestión de cobro de morosos y gestión de créditos.
- Gestión de cobros y pagos.
- Planificación técnico-administrativa de los procesos que incidan en la operación del Hotel.
- Inspecciones periódicas de carácter técnico y administrativo.
- Auditoría Interna.
- Confección y seguimiento del presupuesto anual.
- Análisis e informes periódicos de los distintos Departamentos y centros o unidades de gastos.

Dirección Marketing

- Realización de campañas de promoción y ventas.
- Realización de campañas de publicidad en apoyo de la marca y de los establecimientos incluidos en su organización.

- Creación, realización y distribución de herramientas publicitarias digital, tales como redes sociales, fotografía, video marketing, website y las diferentes plataformas digitales.
- Realización de alianzas estratégicas ventas.
- Fabricación de Imagen corporativa o actualización.
- Inspección de mercados real y potencial.
- Estudios y fijación de precios de venta.

Dirección Operativa

- Funcionalidad y calidad en cada una de las áreas operativas tales como: recepción, camaristas, mantenimiento, cocina y servicio.
- Rentabilidad de la operación de A&B.
- Análisis de operación de cada departamento productivo del establecimiento.
- Control de calidad y servicios.
- Organización del funcionamiento del departamento técnico del hotel.
- Inspecciones en relación con el funcionamiento de las instalaciones.
- Planificación y conservación del mobiliario y decoración.
- Planificación de obras de reforma o mejora.

Dirección de recursos humanos

- Planificar, dirigir y coordinar las actividades del personal y las relaciones laborales, así como las políticas y prácticas de una compañía.
- Reclutar y seleccionar personal, sabiendo concretamente cuáles son las carencias de talento y qué perfil de persona podrá encajar en cada puesto de trabajo.
- Organizar los procedimientos de capacitación, promoción, transferencia y despido de personal.
- Planificar las negociaciones y procedimientos para la determinación de las estructuras salariales o laborales.
- Evaluar el entorno de trabajo teniendo en cuenta el ambiente y el estado de cada trabajador.
- Llevar a cabo la administración de personal y de trámites como contratos, nóminas y otros.
- Asegurar el cumplimiento de la regulación laboral vigente.
- Administrar los procesos de evaluación del desempeño, planes de sucesión, planes de desarrollo y políticas de definición de objetivos.
-

Ilustración del sistema operacional de Host Paradise.



3.5.5 Servicios ofrecidos por Host Paradise

Host Paradise ofrece un servicio de administración hotelera diseñado para trabajar bajo dos esquemas; un esquema totalmente administrativo y por otro lado un esquema operativo.

Esquema Administrativo: en este esquema de trabajo el empresario sede la administración del hotel a la operadora obteniendo como remuneración un porcentaje de la utilidad bruta o Neta;

Reforzar la operación del hotel mediante áreas estratégicas como financieras, Mercadotecnia y operacionales como principales factores de carencia de los hoteles.

Esquema Operativo (RENTA): en este esquema de trabajo el empresario sede el inmueble la operadora, renunciando a la utilidad, obteniendo como remuneración una renta fija.

En el cual la operadora implementara estrategias para el posicionamiento de la marca o de ser oportuno implementar una marca propia.

En el área administrativa “**Host Paradise**” tomará a dirección del hotel que firme con la empresa; dirigirá y velará por los intereses particulares del hotel como el empresario, tomando las responsabilidades de las siguientes directivas en mejora del hotel

3.5.6 Estrategias de la Empresa.

Para conseguir los objetivos propuestos, Host Paradise va a manejar una serie de estrategias que permitan obtener buenos resultados de posicionamiento y económicos y a la vez, crear un ambiente de confianza y calidad entre los empresarios como cliente primario y huéspedes como consumidores finales; En cuanto al servicio, Host Paradise manejará una estrategia de diferenciación con respecto a los servicios hoteleros ofertados por la competencia, ya que seremos una cadena de hoteles que ofrecerá un servicio protagónico para cada hotel, potencializando su marca y presencia en el mercado ofreciendo servicios de alta calidad a nivel de la competencia.

- La estrategia de precio que se diseña es en base a un estudio de mercado considerando varios factores adaptándonos a la oferta y demanda, a la temporada y sobre todo a la competencia para mantener una tarifa rentable en comparación a la competencia y sobre todo tropicalizando los precios según el mercado real y la zona geográfica.
- Actualizar periódicamente la tarifa de acuerdo con la temporada vacacional (temporada alta) o temporada baja.
- Posicionar el complejo de acuerdo a sus atributos siendo un inmueble con atributos ejecutivos, club de playa, ecoturismo para atraer el mercado objetivo y real para cada complejo.
- Promover mediante estrategias de publicidad los servicios y espacios de cada complejo, salones para eventos, restaurante, club de playa, ecocamping etc.
- Crear una imagen corporativa para cada hotel o actualizar la imagen que posee.
- Colocar el hotel en las diferentes plataformas digitales.
- Incorporar los hoteles a las O´TAs (online travel agency) para incrementar sus ventas y su participación en el mercado digital.
- Campañas publicitarias multimedia de alta calidad y profesionalismo.

3.6 Propuesta de valor

Para Host Paradise el motivo principal de éxito es el de nuestros clientes; de esta manera trabajamos en darle la atención a cada uno de los hoteles que bajo la firma; que a diferencia de la competencia nosotros procuramos que se posicione la marca de cada hotel como prioridad a la nuestra. Nuestra empresa no interviene en la imagen de cada complejo con promocionales o anuncios acaparando la atención o desviando la atención principal del hotel.

También, lo que nos diferencia de la competencia es que nuestro modelo de negocio es único en cada hotel; es decir: se realiza un estudio de mercado para conocer el comportamiento del mercado, los clientes reales y los clientes potenciales, en base al análisis de varios factores económicos, políticos, sociales, culturales y del entorno realizamos en cada complejo hotelero una estrategia de marketing adaptada a las necesidades del mercado, de la oferta pero sobre todo de la capacidad de cada hotel, lo que nos permite tener estrategias efectivas que se reflejan en la actividad del hotel como en la participación en el mercado y sobre todo en los números.

De igual manera en Host Paradise realizamos un plan de inversión inicial en el cual se realiza la proyección financiera donde valoramos y priorizamos los factores importantes para la correcta operación de los hoteles, para la implementación de nuevas estrategias y servicios o equipamiento del complejo. Esta proyección se realiza para un periodo de 6 meses, haciendo de este plan de mejora un método más cómodo y poco agresivo a la inversión del hotel y de los empresarios.

Capitulo IV.- Experiencia laboral en Administración hotelera

4.1 Descripción de funciones Administrativas

En diciembre de 2017 inicie mis labores por primera vez en la rama hotelera para el Corporativo PADEM, en el anteriormente llamado HOTEL VILLANUEVA con el cargo de Gerente de eventos debido a mi experiencia laboral en el área de eventos, posteriormente me fue entregada el área de ventas por lo cual me dieron el nombramiento de Gerente de Ventas y eventos, en los últimos 4 años me he desempeñado como director y administrador de 3 hoteles, 4 restaurantes, una agencia de viajes y un club de playa lo cual me llevo a adquirir habilidades y conocimientos en el área administrativa en el sector turístico y de hostelería.

Habilidades adquiridas:

- Contratación de personal
- Dispersión de nomina
- Auditoría interna
- Planeación de ventas
- Organización de eventos
- Perfil de puesto
- Supervisión de personal
- Control de inventarios
- Reportes de ingresos
- Reporte de egresos
- capacitación
- atención a clientes
- relaciones publicas
- Elaborar informes
- Convenios y negociaciones
- Toma de decisiones.
- Revisar informes diarios de áreas.
- Investigación de mercados.

4.2 Funciones Desempeñadas en HOST PARADISE

Actualmente en Host Paradise somos un equipo de 3 profesionistas; en el cual tengo a mi responsabilidad las áreas de dirección general, dirección de marketing y la dirección operativa.

Con la responsabilidad de la dirección general ejecuto las actividades de negociación empresarios como clientes potenciales, desarrollo de nuevas estrategias de alcance y supervisión de las demás direcciones.

En la dirección de marketing realizo las estrategias de ventas, publicitarias, la creación de imagen corporativa, dirijo la parte creativa de la realización de material gráfico y multimedia de cada hotel.

Por otro lado, en la dirección operativa superviso el trabajo operativo del capital humano, primeramente con la gerencia de cada hotel seguido del personal de recepción revisando reportes diarios y por turno, personal de mantenimiento, limpieza, lavandería, camaristas, cocineros, meseros etc., revisando el cumplimiento de normas, protocolos, procesos, servicios y calidad de los productos.

4.3 Formación Profesional y área laboral

Mi experiencia laboral comienza en 2010 siendo para el corporativo GES (GRUPO ENERGETICO DEL SURESTE) bajo la franquicia de MOTEBURGER para Burger King Chetumal en donde empecé a desempeñar funciones generales donde al poco tiempo fui destacando por habilidades y fui asignado al área de eventos como anfitrión y posteriormente en los primeros 3 meses fui ascendido con el cargo de coordinador de eventos; de manera personal y desde mi perspectiva ese fue el parte aguas para mi crecimiento y desarrollo laboral y profesional ya que allí tome las primeras bases de lo que a futuro se convertiría en mi empresa.

Durante mi colaboración para el corporativo GES, implementamos sin conocimiento alguno estrategias de ventas para incrementar las mismas y posicionarnos en un mercado ya comprometido con la competencia Mc Donald's. Cabe mencionar que las ventas de fiestas infantiles era completamente un mercado dominado por Mc Donald's, y que parecía una tarea muy difícil competir con ellos. Como mencione anteriormente este primer contacto con la vida laboral fue el principio de mi desarrollo profesional y sobre todo para conocer más sobre lo que actualmente se ha convertido en mi pasión.

Algunas de las estrategias que implementamos fue la personalización de las temáticas de las fiestas lo cual fue una de la propuesta de valor de mayor impacto que el cliente percibía y que para ese entonces y para la competencia las temáticas de las fiestas eran genéricas con los colores institucionales de cada marca.

Realizamos alianzas con empresas de diseño quienes hacían sus invitaciones de personalizadas, alianzas con empresas de animación las cuales llevaban a los

personajes favoritos de los niños a las fiestas, y alianza con una pastelería que personalizaba el pastel de tema o personaje del cliente; la animación y los diseños eran con cargo extra al cliente, estas estrategias fueron de mucho agrado al mercado lo que rápidamente se fue reflejando en la ventas y en números ya que ofrecíamos la totalidad de la organización de su fiesta y la libertad de disfrutar la misma.

Para los primeros 10 meses como coordinador de eventos, ya habíamos incrementado nuestra participación en el mercado teniendo inicialmente al tomar el área 12 fiestas por mes a un total de 30 fiestas, convirtiendo el restaurante Burguer King Chetumal en el segundo lugar a nivel nacional en ventas de la franquicia Moteburger el cual para ese entonces contaba con 16 sucursales entre los estados de Campeche, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Oaxaca siendo el restaurante de Chetumal de los más nuevos y el más pequeño con muchas carencias de infraestructuras para el área de eventos; esto llamo la atención del director del corporativo y para 2011 hicieron una invitación para los coordinadores de eventos de los 16 restaurantes y me hicieron un reconocimiento especial por las ventas y el lugar que teníamos en el ranking de la franquicia; cabe mencionar que dicho reconocimiento fue otorgado por el Lic. Juan Camilo Mouriño y su hermana la Lic. Marian Mouriño propietarios del corporativo y de palabras del Director en tiempo Lic. Miguel Angel Alvarez Chetumal era para ellos un reto cual le habían apostado con mucha incertidumbre e incredulidad y ver los resultados obtenidos le sorprendió y les lleno de satisfacción.

En 2012 termine mi relación laboral con el Corporativo GES para empezar con otra proyecto profesional personal que llame Divertikids, una empresa de organización de eventos infantiles y animación la cual dedique 6 años operando dando servicios de organización, decoración, animación, banquetes entre otros servicios y simultáneamente trabajaba como coordinador de eventos para la empresa The tin Marín que en la actualidad sigue operando en la cual aprendí a desarrollar muchas estrategias de coordinación, dirección y solución de problemas estas fueron las principales enseñanzas que me dejó el colaborar en estas dos empresas de animación.

Después de malas decisiones y experiencias con el negocio propio en 2017 se presentó la propuesta de colaborar para Carpe Diem, un club social de renombre en la ciudad en el cual desempeñe funciones en el área de Relaciones Públicas en el cual fue el segundo gran parteaguas ya que en este trabajo tuve mi primer acercamiento con las relaciones interpersonales, trabajo con capital humano, publicidad e imagen; durante 3 años desempeñe las áreas de relaciones públicas, subgerencia y gerencia.

Gracias a la experiencia previa en eventos y las relaciones cultivadas trabajábamos de manera paralela la organización de eventos con empresas Como Zumarraga eventos, Fiore eventos entre otros proveedores en el mercado.

Con nuevas expectativas y proyectos de vida y superación personal en 2018 decidí retomar mi preparación profesional en la Universidad de Quintana Roo y tomando una oferta de trabajo para el aquel entonces el Hotel Villanueva, donde iniciamos operaciones con el cargo de gerente de eventos donde al igual que en anteriores trabajos fui aprendiendo experiencia y conocimiento que a su vez fui desarrollando habilidades las cuales me llevaron a ascender muy rápido y me fue asignada la gerencia de ventas la cual realizaba en simultaneo las gerencias de Ventas y Eventos.

Con esa experiencia y bajo la mentoría y dirección de la Lic. Deborah Angulo Villanueva directora general del Hotel Villanueva y Presidenta de la asociación turística de hoteles y restaurantes del sur de Quintana Roo desempeñe el cargo por un año y 4 meses organizando, planeando y dirigiendo los eventos de ambas instituciones hotel Villanueva y la asociación de hoteles; este tiempo aprendí muchas herramientas, técnicas y estrategias administrativas que lamentablemente la Universidad no te proporciona y solamente el campo laboral te otorga.

Por otro lado, la vida te lleva y te coloca en lugares y con personas que no planeabas y de manera personal tomando cada opción como una oportunidad de aprender y relacionarse asistí en el área Contraloría y de auditoria donde adquirí experiencia y practica en el área financiera y contable en la auditoria de ingresos, egresos, arqueos de caja, calculo y dispersión de nómina entre otras actividades administrativas.

Para 2019 con experiencia adquirida y dominando áreas como relaciones, publicas, coordinación, dirección, ventas, eventos, auditoria de ingresos, auditoria de egresos, recursos humanos y con el conocimiento previos adquirido por la Universidad del Caribe y actualmente por la Universidad Autónoma de Quintana roo; utilizando las relaciones consolidadas por el campo laboral y profesional se dio la oportunidad de conocer a un empresario incursionando en la rama hotelera el cual me platico su proyecto en gestión el cual no tenía razón firme del porque había decidido invertir en la rama hotelera solo siguiendo sus instintos y emociones de construir un hotel en un pueblo sin mucho atractivo para ofrecer pero con una fe fuerte en su proyecto y en mí; nos dio el reto de aperturar lo que hoy se conoce como el Hotel Casa Marán, en Xpujil, campeche. Reto que tomamos y abrimos campo de practica en lo que actualmente estábamos en aprendizaje; en el hotel Casa Marán aprendí la realización y aplicación de una investigación de mercado

real, la creación de un plan promocional y la creación de la imagen corporativa de una empresa y la creación de la marca.

Cabe mencionar que a 3 años de este proyecto el hotel Casa Marán se ha posicionado como la mejor opción y el líder de hospedaje en la ciudad y en el municipio Calakmul; siendo la zona arqueológica de Calakmul la ciudad maya antigua y la reserva de la biosfera de Calakmul los principales atractivos para desarrollar toda estrategia publicitaria que cabe mencionar fue exitosa. Fue aquí en donde desde 2020 a 2023 con el reto de la pandemia por Covid-19 tome la dirección general del hotel y del restaurante El Temazate, asesorándome y aprendiendo nuevas áreas en el campo laboral como la coordinación de A&B de un restaurante, control de inventarios, estandarización de procesos pero sobre todo un clima organizacional, también áreas administrativas como recursos humanos para la contratación correcta de personal, contratos, realización de perfil del puesto entre otras cosas.

Debido a los resultados obtenidos con este gran reto la recomendación con familiares y amigos del empresario nos llevaron a cerrar dos proyectos más para el hotel Dubai en la ciudad de Candelaria, campeche y para el hotel Framfor Inn en Chetumal, Quintana Roo; este último al igual que el hotel Casa Marán tuvo el privilegio de inaugurar el hotel y trabajar desde la construcción física del complejo hasta la construcción de su identidad y marca; haciendo en este la creación de su imagen corporativa, manual de procesos, contratos, plan promocional, campañas publicitarias, capacitación de personal y entre otros tomando por los primeros 6 meses la dirección general del Hotel Framfor Inn.

Actualmente con una trayectoria corta a mi percepción he aprendido mucho y con las personas correctas nació el proyecto mencionado en capítulos anteriores; la operadora turística y de hostelería "HOST PARADISE" la cual actualmente lleva un crecimiento promedio y hoy en día administramos de manera total 2 hoteles y 3 restaurantes el cual tenemos una remuneración del 10% sobre utilidad bruta de cada uno y estamos en negociación y en trabajo de prueba con dos hoteles más, también trabajamos seguimos trabajando bajo honorarios con el hotel Dubái realizando auditorias periódicas y proyecciones y resultados de cierres de año.

Como mencione anteriormente de forma simultánea estoy dirigiendo la publicidad de otras empresas locales como VOLTRA; energías renovables, una empresa especializada en paneles solares, PRESTA-AMIGO; tu ayuda para crecer, una empresa de créditos financieros, INFONABYE; dile bye a tu deuda, una inmobiliaria, restaurante Grill N´ Meat; un restaurante y sport bar.

Con todo ello estamos listos para en meses próximos establecernos con la creación de mi propia Agencia de Marketing y consultoría empresarial para consolidar y ampliar nuestra cartera de clientes.

En abril de 2020 fui desarrollado nuevas habilidades y que me han llevado a adquirir experiencia en diferentes áreas en diferentes lugares para esa fecha recibí la propuesta de aperturar un hotel en el municipio de Calakmul en Campeche en donde realice la múltiples tareas desde el equipamiento del hotel, el diseño de interiores, pero más importante y a fin a mi preparación profesional la creación de la marca, el logo, el nombre, manual de la identidad corporativa, tanto del hotel como del restaurante en coordinación de la agencia de marketing PAYNANI; agencia ubicada en el estado de Oaxaca.

Posteriormente en agosto de 2020 asumí el puesto de administrador en el cual desarrollé actividades como la realización de manual de procesos, perfil de puestos, contratación de personal, capacitación y la operación de hotel y restaurante. Con la experiencia adquirida y por recomendación de empresario y de mi trabajo recibí nuevamente una propuesta de inaugurar un hotel con restaurante en la ciudad de Chetumal; hotel Framfor inn, para el cual realice la creación de la marca, el logo, el nombre, manual de la identidad corporativa, tanto del hotel como del restaurante pero en esta ocasión sin colaboración de alguna agencia de Marketing; este hotel está ubicado en la avenida Carmen Ochoa, a lado de SAM'S CLUB; en donde hasta la fecha sigo colaborando bajo honorarios realizando actividades como contratación de personal, contratos, reporte de ventas, ingresos y egresos.

Durante 2022 con la recomendación de la familia de empresarios se presentó la posibilidad de trabajar en un plan promocional para mejorar la proyección de un hotel en la ciudad de Candelaria, Campeche; el hotel Dubái en el cual realizamos diferentes estrategias en publicitarias he implementamos diversas campañas promocionales en diferentes plataformas digitales así como mejorar los procesos y servicios del hotel y actualizar en tecnologías que faciliten la operación del complejo

- Hotel Casa Marán (Xpujil, Campeche)
- Restaurante El temazate (Xpujil, Campeche)
- Restaurante La Xtabay (Xpujil, Campeche)
- Hotel Framfor Inn (Chetumal, Quintana Roo)
- Restaurante Framfor (Chetumal, Quintana Roo)
- Hotel Dubai (Candelaria, Campeche)

Actualmente me encuentro trabajando en el proyecto Host Paradise donde a la fecha tenemos dentro de nuestro cargo dos hoteles y 3 restaurantes, Host Paradise inicio en 2020 bajo la notoria necesidad de los empresarios de hoteles pequeños que no podían competir con las grandes cadenas de hoteles que poseen con una fuerza de marketing, administrativa y herramientas tecnológicas competentes en el cual desarrollamos una propuesta de valor para ese segmento.

Inicialmente fue con el empresario del Hotel Casa Marán que por la satisfacción de nuestro trabajo nos dio la administración de su hotel bajo un porcentaje de remuneración sobre la utilidad bruta y así se fueron sumando un hotel más Hotel Framfor Inn, y 3 restaurantes, aunque son hoteles pequeños hemos tenido un crecimiento de un entre un 18% y un 37% en las ventas y la afluencia de visitantes. También me desarrollé en el área de marketing para varias empresas en la cual le desarrollé su imagen, logotipo y publicidad.

Empresas locales como
VOLTRA “energías renovables”
Restaurante “El Temazate”
PrestaAmigo “Tu ayuda para crecer”
InfonaBye “Dile bye a tu deuda”
Hotel Casa Marán

4.5 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el área laboral.

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

Administración:

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

Cálculo y Ecuaciones:

Esta materia me proporciona la facilidad para realizar los cálculos de las cuentas simples.

Estadísticas:

Se utiliza al elaborar mis informes semanales de los diferentes movimientos realizados en la Caja es necesario realizar un análisis estadístico sobre el total de

movimientos conforme a los trabajadores, y realizar un preponderante sobre la productividad

Matemáticas Financieras:

Para saber los pagos que realizará el trabajador conforme al interés simple y compuesto y el periodo de tiempo más conveniente, conforme a sus incrementos.

Contabilidad de costos:

Para generar información fundamental para controlar las operaciones conocer el costo de operación y producción con el objetivo de maximizar la rentabilidad y eficiencia de la empresa.

Contabilidad financiera:

Nos enseña a determinar los resultados financieros de un periodo contable y la posición actual de los activos y pasivos de la empresa.

Promoción y Publicidad:

Esta materia ha sido necesaria y base fundamental para el desarrollo de habilidades para realizar la imagen de las empresas y marcas y aumentar las ventas; así mismo para el desarrollo de estrategias publicitarias para el posicionamiento.

Mercadotecnia 1 y 2:

Esta asignatura abre el panorama para conocer más allá de lo superficial que podemos ver en una empresa, producto o marca, nos enseña a buscar la raíz de donde partir para la formación de cualquier tipo de organismo y la

Investigación de Mercados:

Conocer las necesidades, crear soluciones, conocer la demanda el mercado real y a investigar a quien va dirigido y a quien le queremos vender y entender al consumidor y la cadena de suministro.

Macroeconomía y Microeconomía:

Es necesario observar el comportamiento del mercado de dinero y las inversiones y del consumidor; así como aspectos macroeconómicos como la inflación, producción, tasas de interés y tipos de cambio el crecimiento sostenible entre otros aspectos.

Análisis de Estados Financieros:

Permite averiguar información de carácter económico con el fin de evaluar la situación financiera actual y pasada de la empresa así como los resultados de sus

operaciones con el objetivo básico de determinar las fortalezas y debilidades de la empresa.

Recursos humanos:

Durante el desarrollo de esta materia enseña que se le denomina función de recurso humano (RR.HH) al órgano de gestión empresarial responsable de las decisiones y acciones que afectan a la relación entre la empresa y los trabajadores que prestan sus servicios en ella, este departamento es el que gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella incluyendo el reclutamiento, selección, contratación, formación, promoción, nóminas y despidos.

Operaciones Bancarias y Financieras:

Es necesario tener amplio conocimiento de los diferentes títulos de crédito y bancarios como lo son: pagaré, letra de cambio, cheque, las obligaciones, certificado de depósito.

Estrategias de ventas:

Nos enseña técnicas, acciones y herramientas que ayudan a elaborar un planeamiento estratégico centrado en mejorar y aumentar las ventas de una empresa.

Generalmente, son pensadas por los gestores, que, por medio de ese planeamiento, estipulan metas y plazos para alcanzar los resultados establecidos por la empresa.

Ese abordaje predefinido y preparado por el gestor junto a su equipo de ventas permite una organización más enfocada y con objetivos más asertivos.

desarrollar una estrategia de ventas ayuda a los vendedores a conocer mejor los productos y servicios ofrecidos y al público objetivo del negocio, lo que, a su vez, le permite a la empresa realizar un abordaje más personalizado.

4.5 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo

Como ya se ha venido destacando la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales para la Universidad autónoma del estado de Quintana Roo y su reciente actualización y replanteamiento en la oferta educativa de la institución, recae en la finalidad de crear jóvenes emprendedores para incentivar el desarrollo económico de la región.

Quintana Roo por ser un estado joven y excesiva riqueza natural, nos ofrece diversas fuentes de empleo, y la licenciatura nos apoya a crear estas fuentes a través de la enseñanza que nos transmiten en sus asignaturas, así que es de suma

importancia que la Universidad cuente con una carrera profesional que sopla estas características de impulsar al emprendimiento para incrementar el desarrollo.

Así mismo no solo nos plantean la forma de creadores de negocios si no la administración efectiva de sus recursos es una forma de crear un nuevo estado a través de valores, tomando en cuenta un buen plan de Desarrollo Sustentable.

La licenciatura de sistemas comerciales nos motiva a realizar una investigación de mercados de manera eficiente, en la que no solo busquemos el bienestar para la empresa si no para la población y el medio ambiente.

4.6 Experiencia profesional personal.

El sector turístico y de hostelería ha sido una experiencia de mucho aprendizaje, a lo largo de estos años que tenido la virtud de desempeñarme en diferentes áreas de distintas empresas en el ramo, las experiencias vividas tanto personales como profesionales; el poder combinar mi preparación académica con un sector que hasta hace unos años desconocía y encontrar una pasión por el que me ha llevado a descubrir y aprender de muchas personas en áreas superficiales para mi especialización pero que ahora le doy un peso intangible para sentar una bases solidas en cada proyecto a que me he sumado.

También el sentido de responsabilidad es más grande debido a que en su mayoría todas las empresas en las que he de participado han sido de nueva creación lo cual el reto de hacer una buen trabajo de fundamentar con bases sólidas para una correcta consolidad de cada negocio y la confianza depositada en tu experiencia, conocimientos y criterios personales respaldado por los valores personales han sido el principal peso y a su vez el principal motor para despuntar en esta área.

Nuestro compromiso con la calidad, y el profesionalismo en la atención al público y el tener un enfoque más objetivo y empático con la proyección de la empresas; con todo ello nos han abierto las puertas para demostrarles a los empresarios la confiabilidad y capacidad para emprender su empresa; esto nos llevado por recomendación de los mismos empresarios con otros lugares y empresas del mismo sector y otros diferentes para expandir nuestra experiencia con ellos y de igual manera absorber enseñanzas día a día que nos lleve a aprender de cada lugar y situación ya que esto nos ha trazado el camino que hoy en día estamos consolidando.

El tener un cargo y tener la confianza absoluta de tu cliente, me ha dado la capacidad para manejar conflictos y ha permitido el desarrollo de manejo de

conflictos, toma de decisiones en aspectos operativos, administrativos, financieros y de inversión, la generación de soluciones ha caracterizado mi desempeño y ha sido el principal valor que los empresarios atribuyen y reconocen.

Debido a la confianza depositada se ha realizado sistema comunicación personalizado para tener informados y explicarles de manera clara y sencilla cualquier movimiento y decisión que se haya realizado o se vaya a tomar con la seguridad que cualquier decisión será estudiada previamente en beneficio a empresas, y sus inversiones.

Gracias a la licenciatura en Sistemas Comerciales y su formación académica me han ofrecido amplios conocimientos para enfrentar cualquier situación y sobre todo la capacidad de adaptación, reinvención a los cambios globales y tecnológicos.

Para finalizar, puedo expresar mi satisfacción con la preparación académica recibida por la Universidad autónoma del estado de Quintana Roo mediante la licenciatura de sistemas comerciales ya que ha sido una experiencia muy satisfactoria, para mi formación personal, profesional e intelectual, así como para desarrollar habilidades que me han llevado a un crecimiento en el ámbito laboral y profesional.

Capítulo V.- Conclusiones y recomendaciones.

5.1 Conclusiones

Para concluir me es muy gratificante formar parte de la máxima casa de estudios de nuestro estado, la Universidad Autónoma del estado de Quintana Roo, ya que es el representa los cimiento en la educación para los Quintanarroenses que desde su creación ha ido evolucionando de manera continua a mejora de la educación profesional de sus Alumnos.

La Universidad autónoma del estado de Quintana Roo me ha permitido adquirir conocimientos que me ayudaron a desarrollarme en varios ámbitos de mi vida tanto personales como en el campo laboral y sin duda alguna de manera profesional; gracias a el compromiso de la universidad puedo desempeñarme con la mejor preparación para resolver los retos que cada día se presentan.

Realizando un enfoque personal, el participar como líder de **Host Paradise** siendo este un proyecto que nace de la necesidad de crear un administradora y operadora de servicios turísticos principalmente de hotelería y brindarles a los hoteles locales las herramientas para dirigir de manera viable y competitiva su hotel y de esta manera poder mejorar sus servicios, controlar sus ingresos y egresos, estandarizar sus procesos y tener una administración clara y confiable de sus finanzas.

La idea además de organizar la administración de todas las áreas del hotel es de ubicar cada uno de nuestros hoteles asociados a **Host Paradise**, en su mercado real, potencializar el alcance de sus servicios a su mercado meta, creando un plan de operación de acuerdo a las capacidades de servicios que cada hotel disponga, tropicalizando de manera objetiva cada uno de los mercados para cada hotel.

En la actualidad, existe varias administradoras de hoteles las cuales presentan un esquema de trabajo poco flexible para los hoteles y muy viable para la operadora lo cual desfavorece los intereses de los empresarios y deteriora la propuesta de operación de las operadoras.

En consideración a lo anterior nuestro proyecto presenta una propuesta de valor en la cual prevé una viabilidad igualmente conveniente para ambas partes, para Host Paradise tanto como para el empresario y de esta manera le da la oportunidad al empresario de tener un hotel con los as altos procesos y herramientas que un hotel de gran dimensión posee, así mismo tener un funcionamiento controlado y de manera profesional dejando una carga a la operadora sin dejar de lado la responsabilidad y con la garantía de vigilar de cerca sus intereses.

Hoye en día puedo sentirme orgulloso de aplicar todo lo aprendido durante mi paso por tan prestigiosa institución educativa en dicho proyecto y que gracias a los conocimientos adquiridos he tenido el privilegio de inaugurar más de 2 hoteles, 3 restaurantes, un club nocturno, actualmente una operadora turística y agencia de viajes como proyecto personal; todo esto no hubiera sido posible sin la aplicación de cada uno de los conocimientos que adquirí durante mi preparación profesional y gracias a maestros de la institución educativa de excelencia como lo es la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

5.2 Recomendaciones

Con toda seguridad puedo transmitir que, siempre existirá un área de oportunidad y todo es susceptible a una mejora continua, como recomendación puedo aportar la importante que la Universidad autónoma del estado de Quintana Roo, promueva y fomenta adecuado programa de prácticas profesionales y servicio social en las licenciaturas de turismo, sistemas comerciales, y mercadotecnia y negocios ya que al estar al frente de varios establecimientos con alumnos en esta programa de preparación profesional no puedan desarrollar de manera objetiva sus conocimientos y así mismo no puedan adquirir habilidades referentes a sus preparación profesional que es principal objetivo de estos planes de trabajo.

De igual manera, es importante la realización de actividades o capacitaciones mediante experiencias de personas que estén actualmente desarrollándose en el are profesional con la finalidad de que los alumnos dentro de las paredes del aula llenen de experiencias lo más reales posibles a las que puede encontrarse en la vida profesional con experiencias reales siendo esto, de manera particular la carente que he percibido y hubiera tener ese escenario de aprendizaje.

Bibliografía

1. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. (2008). Plan de Estudios Licenciatura en Sistemas Comerciales. Obtenido de Universidad de Quintana Roo: https://www.uqroo.mx/carreras/pdf/plan_sistcomer2007.pdf
2. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. www.anuies.mx
3. Secretaría de turismo del estado de Quintana Roo. (2020). *Indicadores Turísticos*. <https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos>
4. Secretaría de Turismo SECTUR. (2021). *Matrices de Indicadores de Resultados*. <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/transparencia/>
5. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Modelo educativo y modelo académico (2021). Obtenido de Universidad de Quintana Roo. <https://www.uqroo.mx/modeloeducativo/2021/Modelo%20Educativo%20Academico.pdf>
6. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. PIDE Plan institucional de desarrollo estratégico (2021). Obtenido de Universidad de Quintana Roo. https://www.uqroo.mx/imagen2021/PIDE/PDF/PIDE_UQROO_2021-2024.pdf
7. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. (2023). Misión y visión universitaria 2021-2024. Obtenido de Universidad de Quintana Roo: <https://www.uqroo.mx/mision-y-vision-uqroo/>
8. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. (2023). Identidad universitaria. Obtenido de Universidad de Quintana Roo <https://uqroo.mx/nuestra-universidad/identidad-universitaria/nuestro-quehacer/>
9. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. (2023). Escudo. Obtenido de Universidad de Quintana Roo <https://www.uqroo.mx/nuestra-universidad/identidad-universitaria/escudo/>
10. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. (2023). SISBIUQROO. Obtenido de Universidad de Quintana Roo. <https://bibliotecas.uqroo.mx/bibliotecas.html>

11. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Licenciatura en sistemas comerciales, Plan de estudios (2007). Plan_sistcomer2007.pd. Obtenido de Universidad de Quintana Roo.
https://www.uqroo.mx/carreras/pdf/plan_sistcomer2007.pdf
12. Asociación mexicana de hoteles y moteles. (2021) . Obtenido de AMHM.
<https://www.amhm.org/>
13.
<https://datos.gob.mx/busca/dataset/metadatos-sectur-dgtic>