



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Procesos Tecnológicos e Industriales

Sustentabilidad y tecnología

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

**PROGRAMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y
LOGISTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL.**



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

O2022_PAP4F04A

**PAP PROGRAMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y
LOGISTICA EN LA INDUSTRIA REGIONAL.**

**IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIONES SEMESTRALES, BIMESTRALES
O SEMANALES.**

PRESENTAN

María José Martínez Aceves Lic. Hospitalidad y Turismo

Profesor PAP: Cuevas Cervantes Julian y Ramírez García María Yolotxóchitl

Tlaquepaque, Jalisco, noviembre de 2022



ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
.....	0
RESUMEN	0
1. CICLO PARTICIPATIVO PAP.....	1
1.1 ENTENDIMIENTO DEL AMBITO	2
1.2 CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
1.3 IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	5
1.4. PLANEACIÓN DE ALTERNATIVAS.....	6
1.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....	10
APRENDUM COLABORA CON LECCIONA	16
1.6. VALORACIÓN DE PRODUCTOS, RESULTADOS E IMPACTOS	18
1.7. Bibliografía y otros recursos	18
2. PRODUCTOS	19
3. REFLEXIONES SOBRE LA EXPERIENCIA.....	20
3.1 Sensibilización ante las realidades	20
3.2 Aprendizajes logrados	21



REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.



RESUMEN

“IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIONES”

Hotel escondido es un Hotel Boutique ubicado en PXM Oaxaca, un hotel que cuenta con 16 habitaciones, vista al mar, servicio de restaurantes, boutique, SAUNA y Beach Club. Siendo un hotel con poca capacidad puede prestar una atención personalizada para el cliente. Es un hotel con una arquitectura y un estilo único, en donde puedes sentirte tranquilo y alejado de la sociedad, busca venderte la experiencia de que te lleves un recuerdo distinto a lo que puedes estar acostumbrado a otros hoteles en donde el huésped pueda disfrutar de un ambiente sano y amigable con el medio ambiente.

El objetivo de este proyecto es investigar sus áreas débiles y buscar una capacitación para un mejor servicio al cliente, y lo que se busca lograr es que el hotel este dispuesto a conocer y finalmente que pueda aplicar las diferentes capacitaciones y cursos que se van a sugerir.

Uno de los pasos a seguir para poder llegar a estas capacitaciones es analizar a través de un diagrama de observaciones directas, FODA e investigar a su competencia y ver que aplican ellos que el Hotel Esocondido también pueda poner a prueba.



1. CICLO PARTICIPATIVO PAP

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construir sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

PLAN DE TRABAJO

PLAN DE TRABAJO				
MIS TAREAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	% COMPLETADO	NOTAS
Selección de proyecto	SEMANA 2		100%	Hablar con Moni (administradora) para saber que proyecto le interesa en el que pueda trabajar.
Realizar entrevista con los empleados para identificar áreas de mejora	SEMANA 3		100%	
Lluvia de ideas de proyectos	SEMANA 3		100%	Me entrego un lista de diferentes proyectos en los que se podía trabajar y YOLO me ayudó en su selección.
Aplicar la entrevista y esperar resultados	SEMANA 3		100%	Se realizo el formato en google y se genero un link.
Definir el objetivo del proyecto	SEMANA 4		100%	
Revisar resultados de la entrevista	SEMANA 4		25%	No se conto con los resultados esperados
Definir la problemática del proyecto	SEMANA 5		100%	
Realizar diagrama de observaciones directas	SEMANA 6		100%	
Realizar FODA	SEMANA 6		100%	
Realizar diagrama de pescado	SEMANA 7		100%	
Empezar con la implementación del proyecto	SEMANA 8		50%	
Investigar que son las capacitaciones y sus funciones	SEMANA 9		50%	
Seleccionar las áreas en las que se espera mejorar	SEMANA 9		100%	Recepción, Alimentos y bebidas.
Analizar la competencia	SEMANA 10		100%	Casa Joseph , Samora Luxury.
Investigación de cursos	SEMANA 11		50%	
Seleccionar el curso adecuado para el área de mejora	SEMANA 11		50%	
RPAP				



1.1 ENTENDIMIENTO DEL AMBITO

Hotel Escondido es un Hotel Boutique, hotel de lujo y hotel de playa. Escondido hace honor a su nombre, hallándose en una playa virgen de la costa del estado de Oaxaca. A muy poca distancia de Puerto Escondido, la meca mexicana del surf, este refugio de paz y tranquilidad te ofrece un escape a la rutina y estrés del día a día, no quedando otra opción que la de disfrutar. Sus dieciséis cabañas, su spa, albercas y restaurante hacen sentir al huésped en México en todo momento. Sus colores, cocina y sobre todo servicio y calor humanos, hacen inequívocamente mexicano a este escondite.

El restaurante de Escondido ofrece una fusión de comida mexicana e internacional. Sus desayunos, comidas y cenas son el punto de encuentro de los huéspedes de las 16 cabañas que durante el día se perdieron por las múltiples posibilidades que ofrece la zona. La comida sana, con productos de la región, la pesca del día y las mejores frutas, protagonizan un menú que no te dejará indiferente.

El Beach Club es el único spot con civilización de la playa. La sensación de paraíso es constante pero sin tener nunca que renunciar al mejor servicio. Escondido dentro de Escondido, también hay un ‘underground club’ para aquellos que quieran celebrar algo más especial o celebrar algún evento específico. Se trata de un espacio aislado acústicamente. Escondido cuenta con un spa que ofrece tratamientos con productos autóctonos. Sus dos cabinas de masajes reciben a los huéspedes que quieren terminar de fundirse con el entorno.

La alberca de agua fría y el vapor completan esta opción de relax profundo. Las terrazas privadas en cada habitación, también se convierten en el lugar perfecto para disfrutar de un masaje, a tan solo unos metros del mar.

Escondido cuenta con dieciséis palapas, catorce con una cama King Size y dos con dos camas Twin. Tienen un tamaño de 35 metros cuadrados, zona exterior de chill out, alberca individual y todas las amenidades propias de un hotel de lujo en un enclave paradisíaco. Los colores, puramente mexicanos.



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

A pesar de que es un Hotel de lujo también cuenta con sus diferentes problemáticas y para ello se realizó un análisis FODA, para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

DEBILIDADES

- Alta rotación de personal.
- Falta de liderazgo
- Falta de iniciativa con el cliente
- Nivel de inglés bajo
- No puedes meterte al mar debido a que la marea es muy fuerte.
- Oficina muy pequeña para trabajar.
- La empresa no cuenta con organigrama
- Falta de organización de eventos tanto como para los huéspedes como para el personal
- No existe departamento de RRHH

AMENAZAS

- Dificil acceso. (es complicado llegar)
- Competencia.
- Insectos
- Mala señal
- Es muy común que se vaya la luz
- Clima

DAFO

FORTALEZAS

- Hotel reconocido a nivel mundial
- Premios en arquitectura
- Servicio de Taxi
- Hotel eco-friendly
- Hotel amigable con el medio ambiente
- Vista al mar
- Variedad en menú (opción vegana)
- Servicios adicionales como: PAPELILLO, CASA WABI RESTAURANTE OMIKASE.
- Wifi
- Planta de luz
- Paneles solares.
- Hotel que te asegura una estancia tranquila.
- Tours

OPORTUNIDADES

- Zona con bastante crecimiento turístico debido a varias razones por ejemplo: la apertura del nuevo aeropuerto PXM, debido a su apertura el gobierno registra un crecimiento del 96% en atención de pasajeros en el 2021.
- Inauguración Carretera PXM – Oaxaca (reducir el traslado de 6hrs a 2hrs)
- Destino turístico en tendencia.
- quedó en el ranking de los 100 mejores lugares del mundo en 2021—The World's Greatest Places of 2021—de la revista Time, sitio que denominó como "Destino de diseño en ascenso"



1.2 CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

DIAGRAMA DE OBSERVACIONES DIRECTAS.

OBSERVACIONES		ACTITUDES	ÁREA	OBJETIVO DE LA OBSERVACIÓN
INSEGURIDAD AL HABLAR INGLÉS	RECPIONISTAS	PROACTIVO, COLABORADORA, POSITIVA	RECEPCIÓN	MEJORAR EL IDIOMA A TRAVEZ DE CURSOS Y CAPACITACIONES PARA UN MEJOR ENTENDIMIENTO Y SERVICIO AL HUÉSPED.
PIDEN AYUDA DE OTROS COMPAÑEROS PARA PODER COMUNICARSE CON EL HUÉSPED.				
MAL ENTENDIDOS CON EL HUESPED				
INSEGURIDAD AL HABLAR INGLÉS	MESEROS	POSITIVA, PASIVA Y REACTIVA (SIGUEN INSTRUCCIONES PERO LES CUESTA DESENVOLVERSE DE MANERA AUTÓNOMA Y LES DA MIEDO A ENFRENTARSE A NUEVOS RETOS)	ALIMENTOS Y BEBIDAS	
SE LES COMPLICA COMUNICARSE Y RECOMENDAR PLATILLOS DEBIDO A QUE NO TIENEN UN NÍVEL ADECUADO DE INGLÉS				
EN OCACIONES NO OFRECEN LOS TOURS. ACTIVIDADES O SERVICIOS DE LA EMPRESA.	RECPIONISTAS	PASIVA (SUELEN TENER POCA INICITIVA PARA REALIZAR ACTIVIDADES DIFERENTES A LAS QUE YA CONOCEN)	RECEPCIÓN	CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA PARA SABER COMO OFRECER LOS SERVICIOS AL HUÉSPED.
FALTA DE INICIATIVA PARA RECOMENDAR ALIMENTOS Y BEBIDAS.	MESEROS	PASIVA (SUELEN TENER POCA INICITIVA PARA REALIZAR ACTIVIDADES DIFERENTES A LAS QUE YA CONOCEN)	ALIMENTOS Y BEBIDAS	
EMPLEADOS DESMOTIVADOS CON CARGAS ALTAS DE TRABAJO.		PASIVA, REACTIVA , A PESAR DE QUE SON TRABAJOS PESADOS ALGUNOS EMPLEADOS SIGUEN TRABAJANDO CON ACTITUD POSITIVA	RRHH	MEJORAR EL CLIMA LABORAL MEDIANTE ACTIVIDADES O EVENTOS PARA UN MEJOR AMBIENTE CON LOS EMPLEADOS.
ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL				
NO CUENTAN CON ORGANIGRAMA				
FALTA DE PERSONAL ADMIN Y OPERATIVO				
FALTA DE INICIATIVA PARA RECOMENDAR U OFRECER BEBIDAS ALCOHOLICAS .		POSITIVA, PASIVA Y REACTIVA (SIGUEN INSTRUCCIONES PERO LES CUESTA DESENVOLVERSE DE MANERA AUTÓNOMA Y LES DA MIEDO A ENFRENTARSE A NUEVOS RETOS)	MARKETING	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA INCREMENTAR INGRESOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.
POCAS INGRESOS EN BEBIDAS ALCOHOLICAS				



1.3 IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Para identificar las problemáticas se elaboró un diagrama de pescado en donde podemos identificar con claridad cuál es la problemática y qué áreas son las afectadas.





1.4. PLANEACIÓN DE ALTERNATIVAS

MIS TAREAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	% COMPLETADO
Investigar que son las capacitaciones y sus funciones	SEMANA 12		100%
Investigar los tipos de capacitaciones que existen	SEMANA 12		100%
Investigar cual es la competencia	SEMANA 12		100%
Introducción de la competencia	SEMANA 12		100%
Investigar las estrategias que aplica la competencia que Escondido no	SEMANA 12		50%
Seleccionar el curso adecuado para las áreas seleccionadas	SEMANA 12		50%
Investigar como funciona la capacitación	SEMANA 13		50%
Investigar precios de capacitaciones	SEMANA 13		100%

CAPACITACIONES

¿Por qué es importante contar con un personal capacitado?



La capacitación es primordial para el logro de proyectos y metas, es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren el conocimiento y las herramientas para interactuar en el entorno laboral y cumplir con su trabajo, también las capacitaciones permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta, incrementen su desempeño dentro de la institución y tengan una mejor preparación. Algunos beneficios de las capacitaciones son:



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

- Calidad y mejora en las tareas.
- Reducción en tiempos y supervisión.
- Solución de problemas con diferente visión.
- Sensibilización ante nuevos retos.
- Desarrollo ético y motivación del personal.
- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño.
- Seguridad y autoestima en los trabajadores.
- Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas.
- Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

“La capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación.”

(Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018)

TIPOS DE CAPACITACIÓN

¿Cuales son los tipos de capacitación?

- Capacitación para el trabajo
- Capacitación en el trabajo
- Capacitación informal
- Capacitación formal
- Capacitación preingreso
- Capacitación de inducción
- Capacitación promocional
- Capacitación técnica
- Capacitación conductual

CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO

Tiene como objetivo que los colaboradores adquieran conocimientos para que desarrollen una actividad productiva. La idea es enseñar al personal contratado a realizar las funciones de la empresa.



CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO

Lograr que la persona se adapte a las nuevas oportunidades laborales que puedan surgir dentro de la empresa. Tiene como objetivo optimizar los procesos productivos mediante la capacitación.

CAPACITACIÓN INFORMAL

Capacitaciones rápidas y con fácil entendimiento (muy dinámicas e ilustrativas) ejemplo: videos o tutoriales en plataformas como Youtube.

CAPACITACIÓN FORMAL

Son las actividades instruccionales, con la finalidad de que puedan obtener un nuevo conocimiento que deseen aplicar para su beneficio.

CAPACITACIÓN PREINGRESO

Son pruebas previas donde la persona realiza una simulación de las tareas que debe llevar a cabo, este tipo de capacitación se mide por medio de una evaluación, que puede ser tipo test.

CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN

Aprendizaje que se le imparte al trabajador con el fin de que pueda trabajar mejor en su puesto, o en diferente área laboral .

CAPACITACIÓN PROMOCIONAL

Forma parte del proceso de ascenso laboral, educarse para el nuevo cargo que va a desempeñar.

CAPACITACIÓN TÉCNICA

Se imparten los conocimientos necesarios con el fin de que puedan desarrollar una destreza o habilidad y son impartidas por medio de procesos instruccionales.



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

CAPACITACIÓN CONDUCTUAL

Esta capacitación va dirigida a personas con puestos más altos, con el fin de que puedan desarrollar los valores y las herramientas necesarias.

ÁREAS EN LAS QUE SE BUSCA APLICAR CAPACITACIONES:

- ✓ RRHH
- ✓ ALIMENTOS Y BEBIDAS
- ✓ RECEPCIÓN
- ✓ MARKETING



1.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORA

Despues de investigar que son las capacitaciones, los tipos de capacitaciones y sus funciones, se seleccionaron las áreas en las que queremos aplicar las capacitaciones o cursos. El siguiente paso para el desarrollo de la propuesta de mejora es investigar la competencia del hotel y analizar que estrategias aplican para mejorar sus ingresos y tener una mejor atención con el cliente: **CASA JOSEPH, SAMORA LUXURY**

Casa Joseph usa estrategias de marketing como: organización de eventos, ellos tienen evento todos los viernes por las noches 7:00 pm de música en vivo para que puedas tomar algún coctel y ver el sunset, organizan eventos los días festivos como 16 de Septiembre, día de muertos e incluso invitan a diferentes celebridades a hospedarse con ellos. También te ofrecen diferentes ofertas como VIP day pass que te incluye todos sus servicios + una cabaña privada para que disfrutes de todo un día completo de sus instalaciones.

Samora luxury es un hotel que ofrece los mismos servicios que escondido, lo único por lo cual se distingue es por su exclusiva atención al cliente, debido a que su personal está capacitado en hablar diferentes idiomas como: inglés, español y francés.



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL



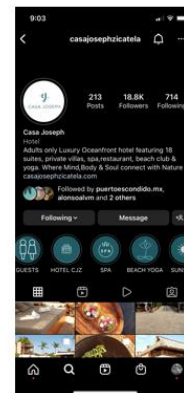
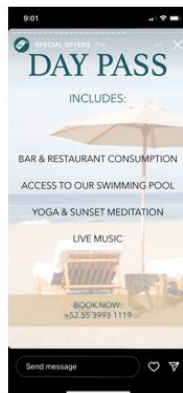
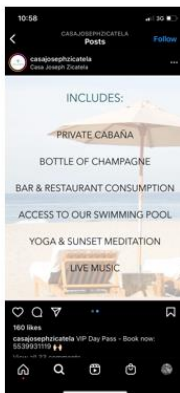
CASA JOSEPH
Puerto Escondido, Tamarindos



<https://youtu.be/jp6VUnvmWoM?list=TLGGvxZikOA5ojkxMzEwMjAyMg>



ESTRATEGIAS MKTG





PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

SAMORA
LUXURY RESORT



[samora.luxury.resort](https://www.samoraluxuryresort.com)

SAMORA LUXURY
Puerto Escondido, La ventanilla



**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR
SERVICIO AL CLIENTE**

SAMORA
LUXURY RESORT





PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL



La AMHM (Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles) cuenta con cursos de capacitación que se imparten directamente en la localidad y regularmente se organizan de manera directa o a través de las asociaciones filiales para aprovechar las condiciones.

Sus políticas son las siguientes:

- ✓ La asociación filial u empresa otorgará hospedaje y alimentos para él o los instructores que impartan el curso de capacitación.
- ✓ La Asociación local pagará el 50% del costo de transportación.
- ✓ El equipo que deberá proporcionar para llevar a cabo el curso: salón, pantalla, video proyector, rotafolio etc...
- ✓ Los precios señalados son + 16% de IVA.
- ✓

Cursos para puestos específicos

#	Curso	Duración	Precio MXN
1	Ama de llaves	12 horas	12,000
2	Camarista	12 horas	12,000
3	Botones	12 horas	12,000
4	Encargado de seguridad	12 horas	12,000
5	Meseros	12 horas	12,000
6	Reservaciones	12 horas	12,000
7	Telefonista	12 horas	12,000
8	Recepcionista	12 horas	12,000
9	Cajeros departamentales	12 horas	12,000



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL



**ASOCIACION MEXICANA
DE HOTELES Y MOTELES**

Cursos genéricos

#	Curso	Duración	Precio MXN
1	Calidad en el servicio	12 horas	12,000
2	Comunicación en equipos de trabajo	12 horas	12,000
3	Desarrollo personal	12 horas	12,000
4	Relaciones humanas	14 horas	12,000

Cursos para mandos medios y gerenciales

#	Curso	Duración	Precio MXN
1	Administración de restaurantes	16 horas	18,000
2	Liderazgo efectivo	16 horas	14,000
3	Operación división de cuartos	16 horas	14,000
4	Ventas y mercadeo hotelero	16 horas	16,000
5	Taller de manuales de procedimientos	16 horas	18,000



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL



CESSA Universidad también imparte diferentes cursos, su curso de marketing hotelero es una oportunidad para que los dueños o directivos de hoteles independientes aprendan sobre el uso y aplicación de herramientas de comercialización contribuyendo a mejorar las ventas de su negocio, y lograr enfocarse hacia su segmento de mercado meta de manera más efectiva.

Va dirigido a personas interesadas en conocer las herramientas y canales usados para ventas y marketing con el fin de diseñar, aplicar y medir estrategias de comercialización online y offline que apoyen a la venta de los diferentes servicios de un hotel independiente. Y su objetivo es identificar los canales de distribución adecuados, así como las estrategias de comercialización óptimas para un hotel independiente, con el fin de aplicarlas, midiendo sus resultados de ventas y marketing.



**Curso
MARKETING
HOTELERO
ONLINE**

La aplicación correcta de herramientas de comercialización, en los canales adecuados, permitirá a los hoteles independientes enfocarse efectivamente en su mercado meta.

Inicio: 1 de junio, 2022 Duración: 20 hrs. Modalidad: Virtual, con horario flexible y asesoría del tutor Sede: Campus Virtual CESSA Universidad	Dirigido a: Personas interesadas en conocer las herramientas y canales usados para ventas y marketing, con el fin de diseñar, aplicar y medir estrategias de comercialización online y offline que apoyen a la venta de los diferentes servicios de un hotel independiente. Objetivo general: Identificar los canales de distribución adecuados, así como las estrategias de comercialización óptimas para un hotel independiente, con el fin de aplicarlas, midiendo sus resultados de ventas y marketing.
Requisitos de ingreso: • Llamar la solicitud de admisión https://www.cessa.edu.mx/extension-universitaria • Enviar de manera electrónica: 1. Identificación oficial 2. Comprobante de domicilio • Hacer el pago de la inscripción Requisitos para cursar el programa en línea: • Contar con equipo de cómputo • Conexión a Internet de buena velocidad • Manejo de programas y paquetería básica de Microsoft Office • Cuenta personal de correo electrónico Constancia: Al terminar y acreditar todo el curso, CESSA Universidad extiende una constancia con valor curricular.	Contenido del curso: • Introducción a la mercadotecnia y a las ventas en la hotelería • Ventas y marketing digital • Canales de distribución • Estrategias Tutor: José Jaime González Prida Director de Revenue Management y de e-commerce para Grupo Habita Cuenta con amplia experiencia profesional en el desarrollo de estrategias comerciales para hoteles, así como diseñando estrategias de Revenue Management y en definición de tarifas hoteleras. Este curso forma parte de nuestro Diplomado en Hotel Management.

*Curso sujeto a cambios sin previo aviso



CESSA
Educación en línea

+52 (55) 6673 5278 | extensionuniversitaria@cessa.edu.mx
www.cessa.edu.mx

HOTEL
ODIADO



aprendum

Aprendum imparte un curso en línea online de recepción de hotel + inglés profesional para el turismo, como sabemos el sector turístico se ha convertido en uno de los sectores más importantes de la economía de muchos países a lo largo de los años. El continuo desarrollo turístico hace del profesional del turismo uno de los perfiles más demandados, y por eso es fundamental estudiar idiomas.

El curso de inglés turístico de recepción de hotel + inglés profesional para el turismo podrás aprender lo necesario sobre las técnicas de organización y gestión de reservas, atención al cliente, gestión de calidad o protocolo, también aprenderás inglés relacionado con la atención al público y al turismo, profundizando en la gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos. Al terminar el curso se te otorga la certificación acreditativa que te proporciona este curso. Este curso va dirigido a todos aquellos que quieran dedicarse profesionalmente al sector turístico, trabajando como recepcionista de hoteles y otro tipo de alojamientos, y además quieran perfeccionar su inglés.

COSTO: \$1,098.00 MXN

TEMARIO DEL CURSO

- ✓ **PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO (30H)**
- ✓ **GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS (20H)**
- ✓ **RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (60H)**
- ✓ **INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO (20H)**

APRENDUM COLABORA CON LECCIONA

Lecciona es un centro privado dedicado a la formación online de calidad. Su característica fundamental es la de ofrecer un servicio al cliente cercano, rápido y eficaz. La oferta de cursos es dinámica y en constante crecimiento para satisfacer la demanda formativa existente. Somos flexibles y nos adaptamos, en lo posible, a las distintas necesidades que se nos presentan en el día a día. La potente plataforma de Teleformación que utilizamos cumple con los principales estándares del mercado y nos permite ofrecer una formación online de alto nivel.



duolingo



Por qué te encantará aprender con Duolingo



Efectivo y eficiente

Nuestros cursos enseñan a leer, escuchar y hablar en otro idioma de forma efectiva y eficiente. ¿Ya viste nuestros [estudios más recientes](#)?



Aprendizaje personalizado

Al combinar lo mejor de la inteligencia artificial y las ciencias de idiomas, las lecciones se adaptan a tu desempeño para ayudarte a aprender al nivel adecuado y a tu propio ritmo.



Mantente motivado

Al sentirse como un juego y ofrecerte desafíos divertidos, hacemos que sea fácil formar un hábito de aprendizaje de idiomas. Además, siempre contarás con el apoyo y los recordatorios de nuestra amistosa mascota, Duo, el búho.



¡Diviértete!

¡El aprendizaje puede ser efectivo y divertido a la vez! Desarrolla tus habilidades cada día con ejercicios entretenidos y personajes entrañables.



1.6. VALORACIÓN DE PRODUCTOS, RESULTADOS E IMPACTOS

Durante toda la implementación y proceso, hubo varios procesos los que se tuvieron que eliminar debido a la falta de participación e interés del personal del hotel, me decepcione un poco por la falta de interes, por que uno trata de ayudar y que el hotel crezca viendolo sobre otra prespectiva y es algo que a veces no lo valoran, este proyecto me parecio bastante interesante investigar desde que es una capacitación hasta analizar que es lo que hace la competencia que fue mi parte favorita, conocer más hoteles y conocer que estrategias les funcionaban a ellos. Cada organización tiene su diferente forma de trabajar y es algo muy respetable, quise implementar o sugerir algo que se pudiera hacer gratuitamente como es duolingo o algo ya mas profesionla como lo es aprendum. Todos los products que realice la verdad se me hicieron super interesantes, había unos que ya los conocía y otros que eran completamente nuevos para mí. Ojala que este proyecto les sea útil a la empresa como lo fue para mí y que en algún futuro esten dispuestos en invertir en el aprendizaje y no tanto en lo material.

1.7. Bibliografía y otros recursos

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (13 de Junio 2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores.*. Google . Gobierno de México Recuperado de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

ClasificacionDe. (2019). *Tipos de capacitación.* Google . ClasificaciónDe Recuperado de <https://www.clasificacionde.org/tipos-de-capacitacion/>

<https://www.aprendum.mx/curso-online-en-recepcion-de-hotel-ingles-profesional-para-el-turismo/>

<https://www.amhm.org/pages/capacitacion/>

<https://www.hotelescondido.com>



<https://www.gob.mx/asa/prensa/aeropuerto-de-puerto-escondido-registro-un-crecimiento-de-96-6-en-atencion-de-pasajeros-en-2021?idiom=es>

2. PRODUCTOS

Nombre y código del PAP	O2022_PAP4F04A
Nombre del proyecto	CAPACITACIONES SEMESTRALES, BIMESTRALES O SEMANALES.
Descripción (qué es, para quién se realizó y para qué es):	¿Que es? Un proyecto que está enfocado en capacitar al personal para brindar una mejor atención al cliente. ¿Documentos a entregar: ÁNÁLISIS FODA, ISHIKAWA, ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA, ANÁLISIS DE DIFERENTES CAPACITACIONES. ¿Para quien? Gerencia, Recepción y alimentos y bebidas.
Autores:	



3. REFLEXIONES SOBRE LA EXPERIENCIA

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

[Este texto deberá aparecer en todos los RPAP]

3.1 Sensibilización ante las realidades

Vivir esta experiencia fuera de mi localidad fue de mucho aprendizaje, debido que es una experiencia totalmente diferente con personas con diferentes creencias y pensamientos, fue una realidad en la que yo no estaba acostumbrada a vivir pero día a día me iba impresionando la calidez de las personas y la humildad que tienen, a veces no nos conformamos con lo que tenemos y siempre estamos buscando más cosas para poder siempre llenar vacíos, y estando en Oaxaca me di cuenta que no necesitas de tanto para poder estar bien contigo. Es un destino que te cura y te sana debido a todas las zonas que te rodean, un destino que son amantes de la naturaleza y los animales y son muy protectores de sus terrenos. Estando ahí me despertó muchos sentimientos por que es un país de recursos muy bajos y se conforman con tan poco y las empresas se aprovechan demasiado pagándoles sueldos miserables, pero lo que más me llamó la atención es que las personas siguen siendo fieles a sus trabajos y no les interesa si les pagan bien o mal, ellos siempre te atenderán de la mejor manera y siempre querrán que te lleves una experiencia única. También me causó demasiado sentimiento que varias de las personas para poder seguir adelante tienen que trabajar 16 horas diarias para poder mantener a su familia por que con 8 horas no era suficiente. Puerto escondido es un destino que le falta mucho por crecer, mucho por prender, falta que le pongan más atención en cuestión de vialidad, seguridad, salud, educación etc... lo que me gustó mucho de Puerto escondido es que jamás había visto un destino que es literalmente juvenil en donde la mayoría de los extranjeros eligen para trabajar e incluso para vivir y un destino que es elegido como el mejor para los surfistas.



3.2 Aprendizajes logrados

Después de culminar con este servicio mis más grandes logros fue vivir la experiencia, analizar el ambiente en el que trabajaba, tanto sus fortalezas como sus debilidades, pude conocer diferentes formas de trabajar y diferentes formas de pensar. Aprendí diferentes puntos de vista tanto como administrativos como operativo y me gustó también conocer la competencia presencialmente y conocer sus diferentes servicios y logística.

Como reflexiones personales concluyo que fue un trabajo que tuve un poco de complicaciones al principio pero poco a poco fui logrando llegar a mi problemática junto con mis profesores, tuve varios enfrentamientos que se me hacía complicado resolver por que no estaba bajo mi responsabilidad, si no de la del hotel, también tuve que quitar algunos pasos sobre mi trabajo por que no tenía la respuesta del personal que me hubiera gustado obtener, debido a que el personal no era participativo y no le ponía mucho de su interés, pero poco a poco fui descubriendo nuevas formas de trabajar y bajo las diferentes opiniones y comentarios de los profesores fui desarrollando un mejor proyecto y finalmente presentar algo mejor.



3.3 Inventario de competencias Inicial (ingreso del PAP) e Inventario de competencias Final (salida al PAP).

Categorizar los elementos, si es un conocimiento, una habilidad, una actitud,	Competencia		Evidencia	Relevancia/Fortaleza*
	Conocimientos	Admin / conta	Prácticas y materias de la escuela.	Aprender para en un futuro estar más preparada.
		Atención al cliente	Trabajo pasado en tienda de diseño y hace unos años en restaurante.	No lo considero como fortaleza ya que es algo que no me quiero dedicar, pero no está de más tener ese conocimiento.
		RRHH	Practicas	Aprendo en áreas diferentes y tengo conocimiento.
		Nuevas formas de trabajo	Practicas	Aprendí diferentes puntos de vista y aprendí nuevas formas de administración
		Nuevas herramientas de análisis	Diagramas de obeservaciones directas e Ishikawa	Fortaleza.
	Habilidades	Números	Me va muy bien en las materias de conta, admin o finanzas y en las practicas estoy en ese dpto.	En un futuro es menos probable de tener problemas con mis finanzas.



PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

		Hospitalidad	Siempre eh sido una persona muy amable y muy paciente.	La gente piensa lo mejor de ti y le trasmites una energía positiva.
		Aprender a escuchar y estar atenta	Videos que me mandaban para aprender más sobre lo que estaba realizando.	Fortaleza
	Actitudes	Leal		Trasmitir confianza.
		Adaptable		Puedo convivir en cualquier ambiente
		Positiva		Pensar positivo atrae lo positivo
		Perfeccionista		Trabajos buenos y bien elaborados
		Competitiva		Me propongo el cumplimiento de metas
		Responsable		Aprendí a ser mas responsable en mis trabajos y tareas asignadas y también en horarios.
		Cumplimiento		Aprendí a cumplir con todos los trabajos que se me asignaban en tiempo y forma.

Jamás pensé que este cuadro me fuera a recordar como todas mis habilidades o mis competencias, se me hizo muy interesante como tuve un avance desde el principio del PAP hasta la última semana. Me gustó poder reconocer mis aprendizajes y se que para un futuro serán muy buenas herramientas. Estoy agradecida de poder llevarme todo este conocimiento, me hubiera gustado entregar un proyecto que se hubiera aplicado pero a veces las empresas no buscan ayudar simplemente buscan que los ayudes sin dar nada a cambio, pero claro que me lleve mucho aprendizaje tanto como positivo como negativo.