



**DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE**

**LICENCIATURA EN TURISMO**

**Pelicanos Tours: experiencia laboral en el  
Departamento de Operaciones de excursiones para el  
turismo de cruceros en Cozumel**

**MONOGRAFÍA DE EXPERIENCIA LABORAL**

Para optar por el título de:

Licenciada en Turismo

Presentan:

**Verena Fuentes Yáñez**



Integrantes del Comité de Supervisión de Monografía

  
Mtro. Romano Segrado Pávón  
Supervisor

  
Mtro. Alejandro Palafox Muñoz  
Director

  
Mtro. Alejandro Collantes  
Chávez Costa  
Supervisor

059778

Cozumel, Quintana Roo

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS



*Dios* que siempre me lleva de la mano. Te amo.

*Mi alma:* gracias Nico

*Mi corazón:* gracias Má

*Mi fortaleza:* gracias Pá

*Mis dos grandes amores:* gracias Gordo, gracias Chaparro

*Mis hermanas:* gracias Martha, Adri, Belis, Ileana, y Sory.

*Mis ángeles* que siempre me han brindado su apoyo: gracias Abuelita, Erce, Sergio y Doña Carmita.

*Mis profesores:* gracias Anne-Marie, Collantes, Palafox, Demita, Juanita, Paty, Iván y Valentín.

*Mis amores incondicionales:* Tedy, Pelusa y Bibi

*Todos* los que han formado parte en mi carrera profesional, que Dios los bendiga y les devuelva su cariño, respeto, amistad y apoyo tantas veces como lo deseen, muchas gracias!

## Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>Capítulo 1. Datos generales de la empresa.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>1.1. Ubicación geográfica de Pelícanos Tours – Oficina Matriz.....</b>                      | <b>14</b> |
| <b>1.2. Puertos de operación.....</b>  | <b>15</b> |
| 1.2.1. Cozumel, Quintana Roo.....  | 15        |
| 1.2.2. Playa del Carmen y Calica, Quintana Roo.....  | 16        |
| 1.2.3. Progreso, Yucatán.....  | 16        |
| 1.2.4. Los Cabos, Baja California Sur.....   | 17        |
| <b>1.3. Antecedentes históricos.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>1.4. Misión.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>1.5. Visión.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>1.6. Organigrama departamental.....</b>   | <b>19</b> |
| 1.6.1. Dirección General y Ventas.....   | 20        |
| 1.6.2. Asistente de Dirección y Ventas.....  | 21        |
| 1.6.3. Gerente General y Relaciones Públicas.....  | 22        |
| 1.6.4. Gestiones y Licencias.....  | 23        |
| 1.6.5. Administración.....   | 24        |
| 1.6.6. Operaciones.....  | 25        |
| <b>1.7. Líneas de cruceros con las que trabaja la empresa.....</b>                             | <b>26</b> |
| <b>1.8. Excursiones del Puerto de Cozumel.....</b>   | <b>27</b> |
| 1.8.1. Bike & Snorkel Beach Break.....   | 27        |
| 1.8.2. Clear Kayak & Beach Snorkel.....  | 28        |
| 1.8.3. Dune Buggy & Beach Snorkel.....   | 29        |
| 1.8.4. Three Reef Snorkeling by Boat.....  | 31        |
| 1.8.5. Punta Sur Eco Park & Snorkel Safari.....  | 32        |
| 1.8.6. Eco Jeep & Snorkel Adventure.....   | 33        |
| 1.8.7. Mexican Folkloric Show & Shopping.....  | 34        |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 2. Información general del departamento de Operaciones de Pelícanos Tours.....</b> | <b>36</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2.1. Organigrama.....</b>   | <b>36</b> |
| <b>2.2. Descripción general de puestos.....</b>  | <b>37</b> |
| 2.2.1. Gerente General y Relaciones Públicas.....  | 37        |
| 2.2.2. Asistente de Operaciones y Logística.....   | 37        |
| 2.2.3. Gerente de Actividades Acuáticas.....   | 38        |
| 2.2.4. Gerentes.....   | 39        |
| 2.2.5. Tour Operador.....  | 40        |
| 2.2.6. Jefe de Guías.....  | 40        |
| 2.2.7. Guías.....  | 41        |
| 2.2.8. Encargado de Vehículos.....   | 43        |
| 2.2.9. Encargado de Mantenimiento.....   | 43        |
| <b>2.3. Imagen.....</b>  | <b>44</b> |
| <b>2.4. Capacitación.....</b>  | <b>45</b> |
| <b>2.5. Comunicación.....</b>  | <b>46</b> |
| <b>2.6. Seguridad.....</b>   | <b>48</b> |
| <b>2.7. Prevención y control de los incidentes.....</b>  | <b>50</b> |
| <b>2.8. Prevención y control de los accidentes.....</b>  | <b>51</b> |
| <b>2.9. El servicio a los pasajeros especiales.....</b>  | <b>54</b> |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 3. Experiencia laboral.....</b>  | <b>57</b> |
| <b>3.1. Descripción del puesto como Asistente de Operaciones y Logística.....</b>                                | <b>57</b> |
| 3.1.1. Herramientas básicas para las actividades de este puesto.....   | 57        |
| 3.1.2. Conocimientos y habilidades.....  | 58        |
| <b>3.2. Descripción de las principales actividades del puesto como Asistente de Operaciones y Logística.....</b> | <b>59</b> |
| <b>3.3. Reembolso frecuentes.....</b>  | <b>63</b> |
| <b>3.4. Descripción del proceso de la excursión para cruceros: caso Jeep Safari.....</b>                         | <b>63</b> |
| 3.4.1. Antes.....  | 64        |
| 3.4.2. Durante.....  | 69        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4.3. Después.....                        | 75        |
| <b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b> | <b>77</b> |
| <b>Glosario.....</b>                       | <b>80</b> |
| <b>Literatura citada.....</b>              | <b>83</b> |

## Índice de tablas

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Cuadro 1. Alfabeto Fonético en Idioma Inglés.....</b> | <b>46</b> |
|--|-----------|

## Índice de imágenes

|  |    |
|--|----|
| <b>Imagen 1.</b> Ubicación geográfica de Cozumel.....  | 15 |
| <b>Imagen 2.</b> Terminales Internacionales de Cruceros: Puerta Maya y TMM .....                         | 16 |
| <b>Imagen 3.</b> Puerto de Calica.....   | 17 |
| <b>Imagen 4.</b> Puerto Progreso, Yucatán.....   | 17 |
| <b>Imagen 5.</b> Muelle de Pichilingue.....  | 18 |
| <b>Imagen 6.</b> Organigrama departamental de la oficina central de la empresa Pelicanos Tours.....      | 20 |
| <b>Imagen 7.</b> Turistas disfrutando el Tour de Clear Kayak.....  | 29 |
| <b>Imagen 8.</b> Buggies rumbo a la playa.....   | 30 |
| <b>Imagen 9.</b> Embarcación: El Siete Mares.....  | 31 |
| <b>Imagen 10.</b> Turistas de Cruceros en el Vehículo Todo Terreno.....                                  | 33 |
| <b>Imagen 11.</b> Miguel Aldana – Guía Líder del Jeep Tour.....  | 34 |
| <b>Imagen 12.</b> Bailarines locales en el espectáculo mexicano.....                                     | 34 |
| <b>Imagen 13.</b> Organigrama del departamento de Operaciones.....                                       | 36 |
| <b>Imagen 14.</b> Guías de Pelicanos Tours en el muelle Puerta Maya, Cozumel..                           | 43 |
| <b>Imagen 15.</b> Guías de Pelicanos Tours, listos para iniciar.....                                     | 44 |
| <b>Imagen 16.</b> Curso de capacitación.....   | 45 |
| <b>Imagen 17.</b> Guía en el área de recepción dentro del muelle.....                                    | 67 |
| <b>Imagen 18.</b> Guía dando los <i>Speech</i> de Inicio y Seguridad.....                                | 69 |
| <b>Imagen 19.</b> Guía dando el <i>Speech</i> Cultural en el Parque Punta Sur en la Isla de Cozumel..... | 70 |
| <b>Imagen 20.</b> Equipo completo de <i>snorkel</i> .....  | 72 |
| <b>Imagen 21.</b> Aro-salvavidas y Boya-tubo salvavidas.....   | 73 |
| <b>Imagen 22.</b> Caravana del Jeep Safari.....  | 74 |
| <b>Imagen 23.</b> Guía del Tour Jeep Safari, haciendo su reporte.....                                    | 76 |

## Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2008), el turismo como actividad productiva, generadora de empleo, y de satisfacción de necesidades recreativas ha demostrado durante varios años ser una actividad económica relevante para algunas naciones, tal es el caso de Estados Unidos, España y Francia que ocuparon los principales lugares respecto a la captación de divisas, ya que en el 2007 generaron \$96.7, \$57.8 y \$54.2 billones de dólares norteamericanos, respectivamente (UNWTO, 2008). Dicha actividad se encuentra segmentada en diferentes modalidades, que han sido definidas por los estudiosos de acuerdo a sus características; una variante de esta diversificación es el turismo de cruceros.

Por lo anterior, y debido a que el 19% de los turistas que recibe México llegan a través de cruceros turísticos, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Turismo (SCT y SECTUR; 2004) crearon el documento Política Pública de Cruceros, mismas que definen el concepto de turismo de cruceros de la siguiente manera: "es el desplazamiento turístico que realizan viajeros nacionales y extranjeros por los mares continentales en embarcaciones de recreo de gran escala denominados cruceros; con rutas determinadas y periódicas, realizando escalas en los diferentes puertos de los países que visitan y haciendo uso de los servicios tanto al interior de las embarcaciones como de los productos y atractivos turísticos que ofrece cada destino" (SCT – SECTUR, 2004: 6).

De acuerdo con la información de la *Florida Caribbean Cruise Association* (FCCA, 2008), y la *Cruise Lines Internacional Association* (CLIA), durante el año 2008 se transportaron alrededor del mundo 12.8 millones de pasajeros, de los cuáles el 82% eran procedentes de Norte América. Lo anterior, representa un

incremento del 1.6%, comparado con el volumen de pasajeros del año 2007, que fue de 12.6 millones de turistas de cruceros.

El Caribe Mexicano encabeza la lista de los diez destinos de cruceros más visitados con un 47% del total de los arribos, en segundo lugar el estado de Alaska con el 28% y las Bahamas con el 22%, siendo estos los tres destinos más atractivos para el turismo de cruceros (FCCA; 2008).

Los cruceros ofrecen una gama completa de servicios a precios variados; durante el viaje, los pasajeros disfrutan de una cabina, limpieza de la cabina, alimentos, bebidas, información de los destinos visitados, y servicios complementarios como piscina, jacuzzi, casino, discoteca, tiendas, shows en vivo, salas de cine, restaurantes de especialidades, gimnasio, spa, salones de estética, guardería, fotografías, videos del viaje y por supuesto, la venta de excursiones de los destinos a visitar, por describir algunos. Cabe mencionar que no todos los servicios referidos están incluidos en el precio de venta del crucero, es el caso de las excursiones, las cuales están a la venta como un servicio adicional para ser disfrutado en los puertos a visitar.

Las excursiones que se ofrecen a los turistas de cruceros son muy variadas en cuanto a las actividades que contiene el itinerario de cada una de estas. Cada línea naviera asigna un símbolo referente al nivel físico requerido para cada excursión; también las hay con o sin alimentos; se encuentran las que incluyen bebidas alcohólicas y los medios de transporte que pueden variar desde una bicicleta, un vehículo 4X4 hasta un animal ecuestre o algún otro similar. Por seguridad del pasajero, cada excursión tiene limitaciones en cuanto a edad, peso, estatura, estado físico y de salud de la persona, así como cualquier enfermedad crónica o en tratamiento.

La oferta de excursiones que brindan los tour operadores en Cozumel es muy amplia y oscila entre 44 y 63 excursiones en total para las Líneas de cruceros

*Royal Caribbean International (RCI), Norwegian Cruise Line (NCL) y Carnival Cruise Line CCL*), con tiempos estimados que van desde una hasta ocho horas. Sin embargo, la duración de los tours depende del tiempo de estadía del crucero en el puerto. Conforme al análisis de la oferta de tours que Líneas de cruceros como la RCI; NCL; y CCL, publican en sus páginas de Internet para el puerto de Cozumel, se detectó un promedio de entre el 70 y 77% de excursiones que incluyen una actividad acuática.

Anticipadamente al abordaje de los pasajeros en el puerto de origen, los Departamentos de Excursiones de las oficinas de los cruceros, e incluso los mismos Gerentes de Excursiones de los cruceros, envían a los tour operadores en Cozumel un total preliminar de pasajeros que ya han adquirido una excursión, esto como una forma de comunicación temprana. Los *tours* se adquieren, por medio de Internet y teléfono directamente con las Líneas de cruceros, las tour operadoras que tienen contrato con estas grandes compañías, no tienen permitido vender las excursiones de manera directa; las tour operadoras funcionan únicamente como proveedores de los cruceros. Los pasajeros también pueden reservar y comprar máximo hasta con 24 horas de anticipación a bordo del barco tanto en el *Shore Excursion Desk*, como *Information Desk* o con el *Concierge*. Es preciso señalar que, cuando la capacidad lo permite, se pueden agregar más pasajeros a cualquier excursión, minutos antes de que se inicie el *tour*.

Una de las *Tour* operadoras que interactúan directamente con los cruceros turísticos es Pelicanos Tours, la cuál se constituyó en 1996 operando la excursión de Jeep Safari, en Cozumel. Con aproximadamente 13 años de experiencia, esta operadora se ha consolidado en el ámbito de los cruceros manteniendo su presencia en los puertos más importantes de México<sup>1</sup>: Cozumel, Riviera Maya, Progreso y Los Cabos.

---

<sup>1</sup> En Agosto de 2007 dejó de operar en el puerto Costa Maya debido al impacto del huracán Dean.

La presente memoria tiene como objetivo describir la experiencia profesional adquirida en la operación de las excursiones de Pelícanos Tours para el Turismo de Cruceros en Cozumel.

En el primer capítulo se describe a la empresa Pelícanos Tours. Allí se encuentra la información general respecto a su ubicación; los puertos de operación; antecedentes históricos; misión; visión; el organigrama departamental; las Líneas Navieras con las que trabaja la empresa y las excursiones que se operan en el puerto de Cozumel.

En el capítulo dos se describen: el organigrama; la descripción general de puestos de este departamento; la imagen; así como aspectos generales de la capacitación; comunicación; seguridad; la prevención de los incidentes y accidentes, y servicio a los pasajeros especiales.

El tercer capítulo refiere a la experiencia laboral. Aquí se detalla el rol de las actividades desempeñadas en el puesto de Asistente de operaciones y Logística; los casos de reembolso más frecuentes y el proceso de la excursión *Jeep Safari*, creada por la empresa Pelícanos Tours para el turismo de crucero.

Finalmente se han redactado las recomendaciones dirigidas hacia los estudiantes; la Empresa; y la Universidad de Quintana Roo. Para los futuros colegas, se menciona el avanzado sistema de comunicación que tienen las Líneas de cruceros al realizar negociaciones, contratos, etc. por medio del Internet; también se han incluido algunas de las experiencias más relevantes durante un periodo de 4 años en el puesto de Asistente de Operaciones y Logística. A la empresa Pelícanos Tours, se le recomienda crear un Departamento de Planeación de Productos que permita darle otra función a las locaciones, equipos y vehículos creando más productos con lo que se tiene; se propone elaborar un Plan Estratégico que contribuya con la estabilidad y crecimiento de la empresa; y la contratación de profesionistas en Turismo para

lograr una compañía especializada que sea más productiva. Por último, a la Universidad de Quintana Roo, se le recomienda realizar un convenio de estancias con alguna Línea Naviera para beneficio de los futuros egresados de la Licenciatura en Turismo que deseen participar en este segmento de turismo de cruceros.

# **CAPÍTULO 1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

## **1.1 Ubicación geográfica de Pelícanos Tours – Oficina Matriz**

La oficina central de la empresa Pelícanos Tours se ubica sobre la calle 7 Sur s/n, entre Rafael E. Melgar y 5ª Avenida, en el Municipio de Cozumel en Quintana Roo, México.

Dentro de las instalaciones de Pelícanos Tours se llevan a cabo el control y la organización de las actividades de todos los puertos donde tiene presencia la empresa. Desde aquí se gestionan los contratos con las líneas de cruceros, así como también todos aquellos movimientos financieros y administrativos para proveer de vehículos, equipo y materiales requeridos.

La oficina se ha ido modificando estratégicamente, de manera que las áreas administrativas se han separado de las operativas, debido a que el personal de la Administración realiza sus actividades en horarios de oficina, mientras que el personal de operaciones trabaja aproximadamente desde las cinco de la mañana hasta finalizar el día. Cada departamento se encuentra debidamente equipado en espacios cómodos para cada trabajador.

Imagen 1. Ubicación geográfica de Cozumel



Fuente: <http://www.visitingmexico.com.mx/mapas-mexico/mapa-quintana-roo.htm>

## 1.2 Puertos de operación

En la actualidad, la empresa opera en cinco puertos de México: Cozumel, Playa del Carmen y Calica en el estado de Quintana Roo, y Progreso y Los Cabos en Yucatán y Baja California respectivamente. Es importante mencionar que esta empresa se ha expandido rápidamente en casi seis años, ya que en el 2003 Pelicanos Tours vendía sus excursiones únicamente en los puertos del estado de Quintana Roo.

### 1.2.1 Cozumel, Quintana Roo.

Su infraestructura portuaria la integran tres terminales internacionales de cruceros: Punta Langosta; TMM y; Puerta Maya. Según información de la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo (2008), la operación de estas terminales se encuentra concesionada a las siguientes empresas:

I.- Terminal de Cruceros Punta Langosta, Cozumel, S.A. de C.V. – Conocida como el Muelle de Punta Langosta

II.- TMM Puertos y Terminales, S.A. de C.V. – Conocido como el Muelle Turístico

III.- Consorcio de Desarrollo, Promoción e Inmobiliaria H, S.A. de C.V. – Conocido como el muelle de Puerta Maya. *APIQROO, (2008)*.

**Imagen 2.** Terminales Internacionales de cruceros: Puerta Maya y TMM



Fuente: [http://caribemexicano.qroo.gob.mx/banco\\_imagenes/cozumel/CZ-17.JPG](http://caribemexicano.qroo.gob.mx/banco_imagenes/cozumel/CZ-17.JPG)

### **1.2.2 Playa del Carmen y Calica, Quintana Roo**

La Terminal marítima de Playa del Carmen se encuentra ubicada en pleno centro de la Ciudad y su operación está concesionada a la empresa Navegación Veracruzana S.A. de C.V. Por su parte el Puerto de Calica, se localiza a 10 KM hacia el sur de Playa del Carmen.

### **1.2.3 Progreso, Yucatán**

El puerto de Progreso, Yucatán, es uno de los principales detonadores económicos del sureste mexicano facilitando el enlace entre el transporte marítimo y terrestre en el tráfico de mercancías, convertido así en un eficaz promotor del desarrollo comercial de la región. Asimismo, se ha convertido en un punto de enlace turístico y frontera abierta al intercambio con el Golfo de México, el Mar Caribe y el Atlántico (Deustch, s/a).

**Imagen 3. Puerto de Calica**



Fuente: <http://www.apiqroo.com.mx/CGI-BIN/espanol/calica.php>

**Imagen 4. Puerto Progreso, Yucatán**



Fuente: <http://e-mar.sct.gob.mx/fileadmin/biblioteca/revista/numerocuatro/progreso.pdf>

#### **1.2.4 Los Cabos, Baja California**

Los cruceros atracan en el muelle de altura de Pichilingue. Otros cruceros más pequeños llegan directamente al muelle turístico, que está ubicado en el corazón del malecón. (Godínez, 2006).

**Imagen 5.** Muelle de Pichilingue



Fuente: <http://www.kaleidoscopetravel.ca/wp-content/photos/P1010109.JPG>

### **1.3 Antecedentes históricos**

Pelicanos Tours nace en 1996 mediante la propuesta de tres visionarios emprendedores (Sergio Briceño, Octavio Molina, y Javier Guillermo) quienes decidieron invertir en una nueva propuesta turística que ofreciera algo más que pesca, ruinas e historia en la Isla de Cozumel, el objetivo de esta empresa fue ofrecer excursiones de turismo alternativo y la enorme variedad de sus segmentos.

Inició sus operaciones en las oficinas ubicadas en la 7 Av. entre las calles 5 y Rafael E. Melgar s/n en Cozumel (donde aún continúan operando), con ocho empleados. En aquel entonces la única excursión que operaba Pelicanos era el *Jeep Tour* con cinco vehículos para pasajeros y dos para guías. El personal se encargaba de la administración, la contabilidad y la operación. A pesar de que

había una estructura organizacional definida, las responsabilidades que se presentaban día a día obligaban al propio Gerente y al Contador a colaborar con la preparación de las neveras con las bebidas que incluía la excursión e incluso, hacían la recepción de los turistas que bajaban de los cruceros para llevarlos hasta donde se encontraban los guías con los jeeps.

En los siguientes años Pelícanos Tours empieza a operar también en el Puerto de Playa del Carmen con 3 excursiones: *Jeep & Cavernas*; *Bicicletas & Shopping* y *Beach Break*. Así se mantuvo hasta el año 2003, cuando uno de los propietarios y a la vez Administrador único, Sr. Sergio Briceño decidió dirigir su empresa. Para Pelícanos esta decisión represento un 300% de crecimiento en el primer año. Durante los siguientes 6 años, la empresa se expandiría al Puerto de Costa Maya y Los Cabos.

#### **1.4 Misión**

Satisfacer a cada huésped durante las excursiones mediante un servicio profesional; y presentar la mejor imagen de las locaciones visitadas con el propósito de mantener el prestigio de la empresa ante las Líneas de cruceros.

#### **1.5 Visión**

Obtener el mérito a la excelencia de las excursiones a través de un *staff* altamente capacitado; así como una operación organizada y constantemente actualizada en imagen, seguridad, necesidades, nivel de satisfacción y calidad en todos los puertos de operación.

#### **1.6 Organigrama departamental**

La empresa se encuentra organizada en departamentos. En la estructura presentada, se observan los nombres de aquellos que si bien se han modificado

internamente en cuanto a los puestos subalternos, no cambian sus actividades principales. Las plazas de los subordinados se omitieron ya que los últimos fenómenos naturales que han impactado el estado de Quintana Roo en los puertos de Cozumel (huracán Wilma-2005) y Mahahual (huracán Dean-2007) han sido los motivos para modificar constantemente el organigrama.

Los departamentos que se indican en la imagen 6, permanecen todo el año debido a la responsabilidad del cargo y la actividad constante. Naturalmente las tareas disminuyen durante la temporada baja, sin embargo este tiempo permite a los encargados organizarse y actualizar todos los documentos, información, archivos, directorios, etc.

Imagen 6. Organigrama departamental de la oficina central de la empresa Pelicanos Tours



Fuente: Elaboración Propia (2007)

### 1.6.1 Dirección General y Ventas

El puesto se crea en marzo del año 2003, y desde aquel entonces a la fecha continúa en el cargo el propietario de la empresa, el Sr. Sergio I. Briceño Vargas.

Sus principales actividades son:

1. Proponer y crear nuevas excursiones;
2. Recibir y analizar semanalmente los estados financieros de la empresa;
3. Supervisar físicamente las excursiones en todos los puertos;
4. Asistir a eventos locales, nacionales e internacionales de Cruceros;
5. Viajar al extranjero para ofrecer a las Líneas Navieras los nuevos productos o productos mejorados;
6. Realizar actividades de relaciones públicas con sus homólogos de otras operadoras, de las Líneas Navieras y los capitanes de los cruceros;
7. Mantener comunicación con los *Cruise Director*, *Hotel Director* y *Shore Excursión Manager* de los Cruceros de todas las Líneas Navieras.
8. Supervisar las actividades de los otros departamentos;
9. Monitorear diariamente la operación de todos los puertos;
10. Atender las necesidades del personal;
11. Convocar mensualmente a juntas internas;
12. Apoyar o dar seguimiento inmediato a cualquier incidente o accidente;
13. Acudir a los cursos de capacitación que ofrecen las Líneas de cruceros para los Operadores; y
14. Participar en los cursos internos de capacitación.
15. Convocar y asistir a las juntas internas.

#### **1.6.2 Asistente de Dirección y Ventas**

Esta plaza se crea en la misma fecha que inicia el Director, y fue ocupada por la pasante Verena Fuentes durante un año y medio aproximadamente. A partir del otoño 2004 a estas fechas, continúa en el puesto la Sra. Ruth Carvajal Bastos. El trabajo, consiste en atender todas las necesidades laborales del Director y de toda la empresa de manera confidencial y eficientemente, sin embargo en algunas ocasiones también se colabora con algunos requerimientos particulares del Director o sus familiares.

Sus principales actividades son:

1. Calendarizar todos los compromisos del Director, realizando los recordatorios pertinentes para cada uno;
2. Preparar información y materiales necesarios para los viajes de ventas del Director: información en CD, fotos, folletos, etc;
3. Gestionar todas las solicitudes del Director, de manera que se entreguen resultados positivos siempre;
4. Atender y realizar llamadas telefónicas;
5. Recibir y enviar información vía *e-mail*;
6. Realizar reservaciones y/o compra de *tickets* de avión y hotel para el Director o invitados;
7. Mantener organizado y actualizado el archivo de la Dirección;
8. Elaborar solicitudes para que el personal operativo obtenga: permisos de estacionamiento en los muelles; credenciales que expiden las oficinas administrativas de los muelles y credenciales de las Líneas de cruceros para ingresar a los barcos;
9. Mantener actualizado el catalogo de ventas de los productos;
10. Cumplir con los requerimientos del Gerente Gral. y RP cuando sea necesario; y
11. Apoyar en el muelle de ser requerido.

### **1.6.3 Gerente General y Relaciones Públicas**

Con la firme idea de expansión, en el 2007 se reestructura el organigrama, creándose el nombre de este puesto, modificándose discretamente las actividades que realiza desde las primeras operaciones de la empresa hasta el día de hoy, el Sr. Héctor Zapata, quien por supuesto es uno de los fundadores de Pelicanos Tours. Sus principales actividades son:

1. Realizar las tareas de Relaciones Públicas en los muelles de todos los puertos; con otros operadores; agencias de viajes; *Cruise Director*; *Hotel Director* y *Shore Excursión Manager* de los Cruceros de todas las Líneas de cruceros;

2. Dirigir el departamento de Operaciones.
3. Proponer o crear nuevas excursiones;
4. Asistir a eventos locales, nacionales e internacionales de Cruceros;
5. Recibir y analizar semanalmente los estados financieros de la empresa;
6. Inspeccionar los equipos, personal e instalaciones de la empresa (oficinas y locaciones) para solicitar las mejoras necesarias;
7. Analizar los reportes de calidad del servicio, para realizar las modificaciones pertinentes a cada excursión.
8. Supervisar y monitorear la operación diaria de las excursiones en todos los puertos;
9. Presupuestar los gastos anuales del departamento;
10. Dirigir el diseño de la publicidad e imagen de la empresa;
11. Elaborar un proyecto anual de actividades;
12. Diseñar en coordinación con los encargados de los puertos de Pelícanos Tours, el programa de capacitación semestral para todo el personal operativo de cada puerto;
13. Aprobar los periodos para las certificaciones de PADI; actualización del curso de primeros auxilios y rescate acuático dirigido a todos los guías.
14. Recepcionar los proyectos anuales de actividades de los departamentos subalternos;
15. Recibir y analizar los reportes de los avances mensuales de cada departamento;
16. Convocar y asistir a las juntas internas.

#### **1.6.4 Gestiones y Licencias**

Este departamento se creó en el 2005 debido a la designación de un nuevo Administrador así como al volumen de locaciones, transporte ligero (bicicletas y kayaks) y vehículos motorizados (acuáticos y terrestres) propiedad de Pelícanos Tours. Se designó al Lic. Willebaldo Sulub quien también es un fundador de la empresa.

Sus principales actividades son:

1. Gestionar las concesiones de bicicletas, kayaks, vehículos terrestres y acuáticos ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) de los Estados a los que correspondan los puertos de operación;
2. Contratar y renovar seguros para: bicicletas, kayaks, locaciones y vehículos;
3. Gestionar y renovar el emplacamiento de la flota de transporte de Pelícanos Tours;
4. Gestionar y renovar las licencias municipales y estatales de oficinas y locaciones;
5. Gestionar y renovar las afiliaciones ante los organismos privados, descentralizados y gubernamentales;
6. Gestionar y renovar las patentes de venta de cervezas con alimentos de las locaciones asignadas para el consumo de alcohol;
7. Renovar el seguro internacional ante la *Royal Marine Insurance Group*, el cuál es necesario para todas las excursiones;
8. Intervenir en los incidentes o accidentes de manera inmediata en los trámites que requieren las aseguradoras tanto nacionales como la Internacional;
9. Gestionar y renovar los permisos de las Zonas Federales Marítimas;
10. Realizar un presupuesto anual de gastos;
11. Elaborar un plan de actividades anual y reportar mensualmente los avances al Gerente General; y
12. Asistir a las juntas internas.

#### **1.6.5 Administración**

Este departamento lo dirige el Administrador quien es el responsable de las finanzas y se divide en las siguientes áreas: Contabilidad; Recursos Humanos; Proveedores; Cuentas por cobrar; Almacén; y Recepción. Cada una de estas áreas tiene a un responsable, quien se encarga de entregar los resultados e información requerida por el Administrador.

Las áreas de Contabilidad y Recursos Humanos, se encuentran ocupadas por el C.P. Martín Dzul y el Sr. Javier Uicab respectivamente. Ellos también pertenecen al grupo de los fundadores de Pelicanos Tours.

Ahora bien, en las áreas restantes se ha reducido el personal debido a los impactos de los huracanes como se había mencionado desde un principio.

Las principales actividades del departamento de Administración son:

1. Entregar estados financieros semanalmente al Director y al Gerente General;
2. Liquidar las cuentas en el menor tiempo posible;
3. Negociar precios convenientes con los proveedores;
4. Recepcionar el dinero pagado por las excursiones;
5. Pagar la nómina en todos los puertos;
6. Contratar anualmente un despacho de auditoria interna;
7. Realizar constantemente inventarios en todos los puertos;
8. Recepcionar las necesidades materiales de todos los puertos para seguimiento;
9. Adquirir cualquier bien material que solicite el Director, previo acuerdo;
10. Pagar los impuestos municipales y estatales;
11. Elaborar un presupuesto anual de todo el departamento;
12. Recibir los presupuestos proyectados de los otros departamentos;
13. Proponer reducción de costos para algunas excursiones;
14. Realizar el trámite de contratación de personal nacional o extranjero durante las temporadas altas;
15. Verificar que el personal operativo cuente con licencias del tipo requerido para conducir los vehículos que son propiedad de la empresa; y
16. Asistir a las juntas.

#### **1.6.6 Operaciones**

Es el departamento más grande de toda la empresa y también es el que recluta la mayor cantidad de personal durante las temporadas altas.

Las áreas que lo conforman son: Gerente General y Relaciones Públicas; Asistente de Operaciones y Logística; Gerente de Actividades Acuáticas (AQUA); Gerentes en: Cozumel; Playa del Carmen y Calica; Progreso y; Los Cabos; Jefes de guías en CZM, PYC-Calica y Progreso; Encargado de Mantenimiento y Encargado de vehículos. Las actividades de las áreas que integran este fascinante departamento se describen en el capítulo II.

### **1.7 Líneas de cruceros con las que trabaja la empresa**

A continuación se enumeran las Líneas de cruceros que venden los productos de Pelícanos en el Puerto de Cozumel; junto a cada una de ellas se agregaron los nombres de los representantes<sup>2</sup> de los departamentos de excursiones. Estos representantes son los encargados de recibir en sus oficinas las ofertas de los nuevos productos, incluso de supervisarlos físicamente con la finalidad de recomendar mejoras en las locaciones y equipos de los tours basados en los estándares de calidad que ofrecen las mismas Líneas de Cruceros en sus buques.

1. Carnival Cruise Lines – Sr. Amilcar Cascais
2. Carnival UK Group (P&O) – Sra. Caroline Hatt
3. Celebrity Cruises (opera RCI) – Sr. Andy Horton
4. Costa Cruise Line – No disponible
5. Cunard Line (opera Princess Cruises) – Sra. Lisa Jensen
6. Disney Cruise Line – Sr. Larry Stauffer
7. Holland America Line – Sr. John Cook
8. MSC Cruises (USA) Inc. – Sra. Roberta del Prete
9. Norwegian Cruise Line – Sr. Michelle Müller
10. Princess Cruises – Sra. Lisa Jensen
11. Regent Seven Seas Cruises - Sra. Penny T. Zeilman
12. Royal Caribbean International – Sr. Andy Horton

---

<sup>2</sup> Actualizado al mes de septiembre de 2009

## **1.8 Excursiones del Puerto de Cozumel**

Pelicanos Tours ofrece al turismo de cruceros un total de 24 excursiones distribuidas en los puertos de operación. Todas las excursiones encajan en las prácticas que se desarrollan dentro de los segmentos del turismo alternativo: Ecoturismo, Turismo de Aventura y Turismo Rural.

La Secretaría de Turismo en México, define al Turismo Alternativo como: "Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales" (SECTUR, 2004)

Para la descripción de las excursiones se seleccionó el Puerto de Cozumel, dada la importancia que tiene sobre los demás. A continuación se describen la duración; el contenido; lo que incluye; las limitaciones; y los costos para cada tour que se realiza en ésta paradisíaca Isla del Estado de Quintana Roo.

### **1.8.1 *Bike & Snorkel Beach Break***

Tiene una duración de cuatro horas y consiste en realizar actividades de bicicleta y snorkel. Una vez que el grupo está reunido en el muelle, el guía informará a los pasajeros sobre las medidas de seguridad para conducir sobre la bicicleta y proporcionará una bicicleta y casco profesionales a cada participante. El turista si lo desea, puede llevar equipo adicional como rodilleras, guantes, lentes, etc. Un vehículo que es conducido por otro guía, escoltará al grupo durante todo el trayecto. La actividad de snorkel se realiza en un área de arrecifes con todas las medidas y equipo de seguridad necesarios: chaleco salvavidas, guías con certificación PADI (*Professional association of diving instructors*) y equipo de salvamento. La excursión también tiene un tiempo de *beach break*, donde el pasajero puede descansar, nadar o simplemente tomar el sol. El regreso es por el mismo medio de transporte y la misma vía. El *tour* incluye bebidas refrescantes e hidratantes.

La limitante es tener como mínimo 12 años de edad para participar. Esta excursión no esta disponible para personas discapacitadas.

El precio público que muestra la *Carnival Cruise Line* es de aproximadamente \$50.00 USD por persona.

### **1.8.2 Clear Kayak & Beach Snorkel**

Hasta la fecha, esta excursión ha resultado un éxito para la empresa. Durante tres horas y media se ofrece una visita a una zona arrecifal en donde el turista puede observar claramente el maravilloso espectáculo de la vida marina sin mojarse o realizar snorkel para disfrutar de la experiencia de sumergirse. El *tour* inicia cuando los turistas son transportados en taxis hasta el club privado donde se realizan todas las actividades. Allí se les proporciona un kayak transparente con capacidad para dos pasajeros y por supuesto se les informa sobre las medidas de seguridad. El procedimiento es el mismo para la actividad de snorkel. Al final el pasajero tiene tiempo libre en la playa para disfrutarlo a su gusto. Los pasajeros tendrán la opción de quedarse más tiempo en el club, o de regresarse con el grupo a la hora establecida.

La excursión incluye bebidas refrescantes, un plato de frutas de temporada y hasta dos bebidas nacionales para los mayores de 21 años. Las bebidas con alcohol se sirven después de la actividad de snorkel para evitar cualquier riesgo.

Sus limitantes son: para la actividad de kayak, mínimo seis años de edad y para el snorkel ocho años. Cualquier menor de 12 años debe permanecer acompañado por un adulto en el kayak. Otra limitante es el peso completo por kayak, este no debe excederse de 190 kilos. Esta excursión no esta disponible para personas discapacitadas.

Los precios al público que muestra la *Royal Caribbean International* son de: \$68.00 USD por adulto, \$44.00 USD por niños.

**Imagen 7.** Turistas disfrutando el Tour de Clear Kayak



Fuente: Gustavo Baizabal, 2005

### **1.8.3 Dune Buggy & Beach Snorkel**

La duración es de 3:30 horas. En el vehículo llamado *Dune Buggy*, que es un Volkswagen con apariencia de un vehículo de playa, ya que no tiene puertas y es totalmente abierto. Sus colores, diseño y comodidad lo hacen muy divertido para las familias. Los guías proporcionan a los pasajeros un *buggy* para cada cuatro personas, así como las medidas de seguridad y las reglas de tránsito que deberán acatar para evitar cualquier accidente, entre ellas la limitante de velocidad y no rebasar. Antes de que el grupo se enfile en la caravana, se les indica el modo de manejo a los conductores, ya que todos los *buggies* son de transmisión manual, por ello a quienes no tienen experiencia se les permite unos minutos de prueba en el lugar de salida.

El tour incluye la visita a una zona de arrecifes para realizar la actividad de snorkel. Al terminar son guiados en la caravana hacia una playa privada para disfrutar de una comida mexicana. En la playa un guía estará encargado de organizar un juego de voleibol. Otro más permanece en la orilla del mar para salvaguardar la seguridad de los pasajeros que se encuentran en el agua.

Durante el regreso se les conduce por el área urbana de la localidad, de manera que se les muestra físicamente la ciudad y su gente.

El tour ofrece al pasajero la opción de quedarse en la zona comercial turística de la ciudad para realizar compras y regresarse bajo su propio costo o concluir la excursión con el grupo.

La comida mexicana incluye: fajitas de pollo y de res, guacamole, salsa pico de gallo, nachos con queso y las bebidas refrescantes son ilimitadas.

Las limitantes en este tour son: presentar la licencia de conducir vigente si se desea manejar el *buggy*; para la actividad de snorkel es necesario tener mínimo ocho años. Cualquier menor de 12 años debe permanecer acompañado por un adulto.

Esta excursión no esta disponible para personas discapacitadas. El precio público que muestra la *Royal Caribbean International* es de \$89.00 USD para adultos y niños.

**Imagen 8.** Buggies rumbo a la playa



Fuente: Soraya Ciprés, 2007

#### **1.8.4 Three Reef Snorkeling by Boat**

En esta actividad, una hermosa embarcación de madera de estilo antiguo, con dos niveles y capacidad para 30 pasajeros es el medio de transporte hacia tres atractivos arrecifes de la localidad. Esta excursión de 3:30 horas, ofrece una hermosa vista, al igual que un área muy cómoda para asolearse localizada en el segundo piso de la embarcación. Cuenta con baño y música durante todo el trayecto. El *tour* parte del muelle de atraque del Crucero.

Los guías reúnen a todos los participantes para presentarse e indicarles las señales de buceo que aplican para la actividad de snorkel. Las visitas a los arrecifes son guiados por personal capacitado y certificado en la actividad. A cada pasajero se les proporciona el equipo completo: máscara, aletas, tubo (nuevo) y chaleco salvavidas para snorkel. El turista puede llevar su propio equipo. La embarcación es conducida por un capitán profesional y experimentado.

Las restricciones son: 8 años de edad mínima para participar. Cualquier menor de 12 años debe permanecer acompañado por un adulto. Esta excursión no esta disponible para personas discapacitadas.

La excursión incluye bebidas refrescantes e hidratantes durante todo el tour. El *lunch* y las cervezas se sirven al término de las inmersiones.

El precio que muestra la *Carnival Cruise Line* es de alrededor de los \$50.00 USD.

**Imagen 9.** Embarcación: El Siete Mares



Fuente: Soraya Ciprés, 2007

#### **1.8.5 Punta Sur Eco-Park & Snorkel Safari**

Esta excursión de cuatro horas de duración, se realiza en el parque ecológico de Punta Sur, localizado en la zona norte de la isla. Todo el trayecto se lleva a cabo a bordo de un *All Terrain Truck*. El camión tiene la imagen de un transporte tipo safari, con color verde militar, abierto por los costados y la parte de atrás con asientos cómodos y seguros para los pasajeros.

El Tour inicia con la bienvenida y la historia de la Isla de Cozumel, sus tradiciones, los nombres de los sitios por donde pasan y por supuesto se les proporciona información de la fauna silvestre y marina que habita en el parque. Durante el recorrido también se visita el área de los cocodrilos, una ruina, el museo náutico y el faro. Después de un breve descanso son llevados al área donde se realiza la actividad de snorkel. En esta zona se puede observar una impresionante variedad de fauna marina, tortugas, langostas, caracoles, corales y peces.

La edad mínima para participar es de cuatro años, siendo que para el snorkel es de ocho años. Cualquier menor de 12 años debe permanecer acompañado por un adulto. Esta excursión no esta disponible para personas discapacitadas.

El precio público que indica la Royal Caribbean International es de \$62.00 USD para adultos y \$42.00 USD para niños.

**Imagen 10.** Turistas de Cruceros en el vehículo todo terreno (2006)



Fuente: Josefina Avalis, 2006

### **1.8.6 Eco Jeep & Snorkel Adventure**

La duración aproximada de esta expedición es de cinco horas y en cada lugar que visitan, los guías darán una explicación del área visitada. Todos los jeeps deben ir en caravana, el guía líder va al frente y el guía cola en la parte última de esta, de manera que puedan tener el control de todos los jeeps. El tour incluye la aventura de conducir un vehículo Jeep todo terreno, la visita a los sitios más importantes dentro del parque ecológico Punta Sur, equipo de snorkel y comida mexicana.

Los vehículos tienen una capacidad de cuatro personas y aquel que desee manejar el jeep, deberá presentar una licencia de conducir vigente.

Esta excursión no permite personas discapacitadas y la edad mínima para participar es de cuatro años, mientras que para el snorkel es de 8 en adelante.

El precio público de la *Royal Caribbean International* es de \$84.00 USD para adultos y niños.

**Imagen 11.** Miguel Aldana – Guía Líder del Jeep Tour



Fuente: Josefina Avalis, 2006

### **1.8.7 Mexican Folkloric Show & Shopping**

La actividad tiene una duración de 2:30 horas, e inicia en el muelle cuando el guía da la bienvenida, las indicaciones del tour y conduce al grupo al área del transporte. Son trasladados al Forum Shop, ubicado en la zona sur de Cozumel, frente al malecón de la Isla. El show se realiza en el teatro del Forum donde se disfruta de un espectáculo con una gran variedad de estampas mexicanas, cantantes con mariachis en vivo y marimbas. Los coloridos vestuarios y toda la alegría mexicana es el mejor recuerdo que un visitante se lleva de esta excursión. Los bailarines son de la localidad y realizan su trabajo con un gran profesionalismo. Incluye una bebida nacional, tiempo para realizar compras y transportación de ida y vuelta. Esta excursión esta restringida para personas discapacitadas.

La *Norwegian Cruise Line* vende esta excursión en \$40 USD por adulto. No indica el precio de niños.

**Imagen 12.** Bailarines locales en el espectáculo mexicano



Fuente: [www.parrtoloverscruise.com/shore\\_excursions](http://www.parrtoloverscruise.com/shore_excursions)

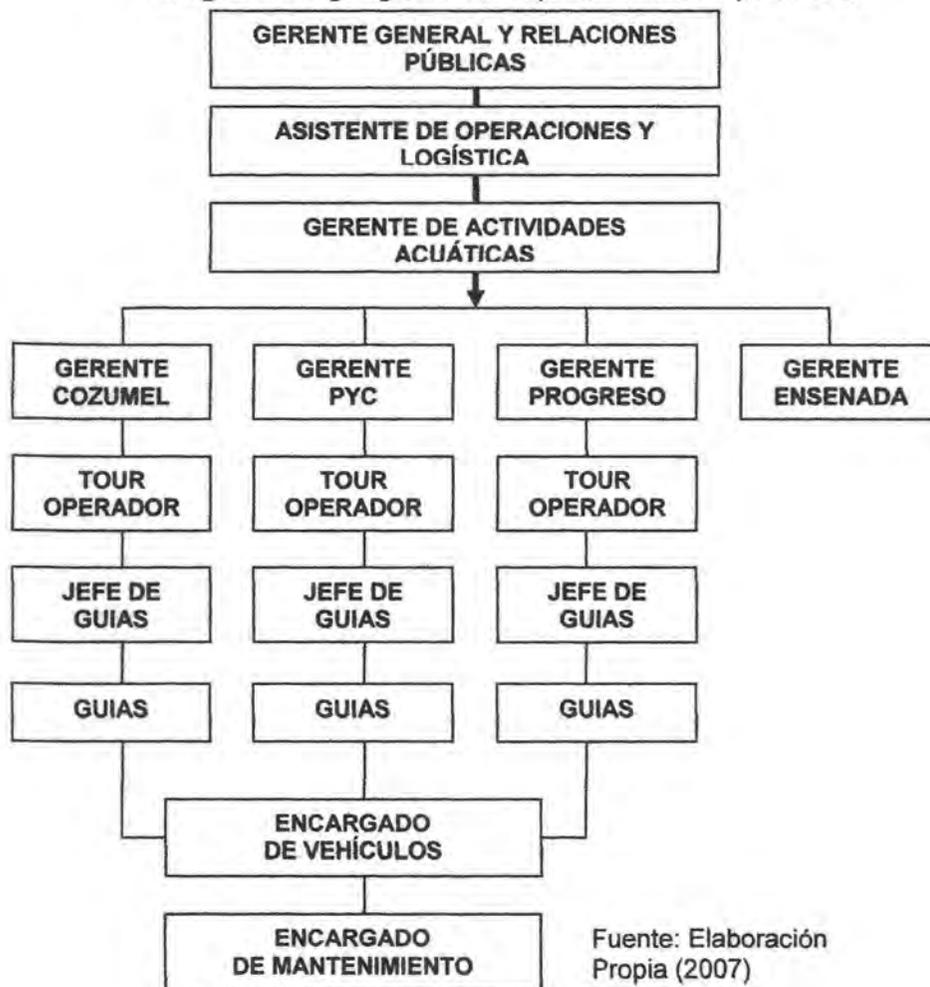
Es importante mencionar que todas las excursiones indican la no admisión de personas discapacitadas, sin embargo en repetidas ocasiones esta regla no se cumple y por el contrario personas en sillas de ruedas, sordomudos y ciegos han disfrutados de las excursiones de Pelicanos, por esta razón la empresa los denominó a estos turistas como "pasajeros o huéspedes especiales", tema que se abordará en el segundo capítulo.

## CAPÍTULO 2. INFORMACIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

### 2.1 Organigrama

En este Departamento se tiene la responsabilidad de programar y ejecutar la operación de las excursiones, así como de supervisar y mejorar la calidad del servicio. En la imagen 13 se presenta el organigrama de la oficina Matriz, ubicada en Cozumel, Quintana Roo. Las plazas que se indican son fundamentales en la operación. Se omitieron los puestos de los empleados que se contratan únicamente durante las temporadas altas. En su mayoría son personal de apoyo para Gerentes y Tour Operadores

Imagen 13. Organigrama del Departamento de Operaciones



Fuente: Elaboración Propia (2007)

## 2.2 Descripción general de puestos

A continuación se mencionan las funciones principales de cada uno de los puestos especificados en el organigrama anterior.

### 2.2.1 Gerente General y Relaciones Públicas

Como ya se menciona en el Capítulo anterior, las actividades más relevantes de este puesto son: Promover, organizar, capacitar y dirigir en su totalidad el departamento de operaciones. Es un cargo que involucra dos responsabilidades, las cuales exigen aproximadamente 10 horas de trabajo diariamente o más. Se trata de representar a la empresa en cada evento que realizan las Líneas de cruceros alrededor del mundo, y a la vez dar seguimiento a las operaciones que se realizan en cada puerto donde opera Pelicanos.

### 2.2.2 Asistente de Operaciones y Logística

Al igual que la Dirección y su asistente, éste puesto nace en el 2003 a la par de la creación de dos nuevas excursiones: *Dune Buggy & Beach Snorkel* y *Punta Sur Eco Park & Snorkel Safari*.

Sus principales actividades son:

1. Programar y elaborar los calendarios de las excursiones una vez al año, para uso interno;
2. Actualizar los *Allotments* cada seis meses.
3. Mantener permanentemente la comunicación con los *Shore Excursion Managers* vía Internet; (Se reciben y contestan un promedio de 60 *e-mails* en temporada alta pueden ser más)
4. Dar solución inmediatamente a cualquier solicitud de los pasajeros;
5. Llenar y enviar formatos que requieren información detallada de las excursiones;
6. Atender los reportes vía radio de cualquier incidente y/o accidente y reportarlo inmediatamente al *Shore Excursion Manager* por medio del correo electrónico;

7. Recibir los números preeliminares y finales de los pasajeros que adquirieron las excursiones;
8. Elaborar una "hoja de datos" diariamente. (La hoja de datos es un formato que contiene la información necesaria y detallada para la operación del día siguiente; esta hoja se coloca en un área visible para los proveedores, guías y a la vez se envía por *e-mail* a los gerentes de todas las áreas para su conocimiento);
9. Apoyar como Radio-Base
10. Recibir los reportes de operaciones, las hojas de comentarios y leerlos;
11. Archivar los reportes de operaciones y las hojas de comentarios;
12. Atender llamadas de las *Head Office* de las Navieras, relativas a los *allotments*;
13. Recibir y hacer llamadas a proveedores, guías, y personal administrativo.
14. Apoyar en los muelles cuando sea requerido;
15. Apoyar en todo momento al Director y al Gerente General y de Relaciones Públicas.
16. Colaborar en los eventos que desarrolla el Gerente General y de RP para el personal de operaciones;
17. Elaborar un plan de actividades anual y reportar mensualmente los avances al Gerente General; y
18. Asistir a las juntas internas.

### **2.2.3 Gerente de actividades acuáticas (AQUA)**

Este puesto surge de la necesidad de tener a una persona de base en la empresa, con amplios conocimientos en actividades de ésta índole, de manera que se pueda guiar con mayor profesionalismo y seguridad todas las actividades que implican un transporte acuático, de snorkel, y aquellos tiempos de *beach break* en la playa que exigen un nivel de seguridad.

Sus principales actividades son:

1. Capacitar a los guías (también a los de nuevo ingreso) brindándoles cursos de primeros auxilios, Reanimación Cerebro-Cardio Pulmonar; rescate acuático y todas aquellas medidas de seguridad que deben aplicar los guías durante la excursión relativo a las actividades acuáticas;
2. Proporcionar cursos de *Open Water* al personal que brinda excursiones de snorkel, de manera que puedan brindar mayor seguridad durante los tours e incluso en la misma playa.
3. Programar la temporada de los cursos en coordinación con el Gerente General y de RP;
4. Supervisar el equipo que se utiliza para las actividades acuáticas;
5. Solicitar nuevo equipo para remplazar el dañado;
6. Capacitar al personal de la empresa en otros Puertos;
7. Apoyar en la operación de las excursiones durante el snorkel en Puerto de Cozumel cuando se requiera;
8. Elaborar un plan de actividades anual y reportar mensualmente los avances al Gerente General; y
9. Asistir a las juntas internas.

#### **2.2.4 Gerentes**

Son empleados que fueron guías en sus primeros años dentro de la empresa y con el tiempo, una vez que demostraron un gran compromiso y responsabilidad les ofrecieron el puesto, ninguno de ellos cuenta con estudios universitarios que brinden soporte teórico en su trabajo y experiencia. Sus principales actividades son:

1. Supervisar y monitorear físicamente y mediante el radio todas las excursiones en el/los muelle (es) que le corresponde;
2. Supervisar físicamente la operación de las excursiones en las locaciones de los tours durante todo el día;
3. Realizar actividades de relaciones públicas con el *Shore Excursion Manager* y su *staff*,

4. Enviar y responder *e-mails* diariamente;
5. Apoyar inmediatamente a los guías cuando ocurra algún incidente o accidente;
6. Recibir los informes finales del día del Tour Operador;
7. Elaborar un reporte diario de operaciones para enviarlo a las oficinas centrales que se encuentran en Cozumel;
8. Presentar propuestas y mejoras para las excursiones;
9. Realizar juntas con el personal a su cargo;
10. Elaborar un plan de actividades anual y reportar mensualmente los avances al Gerente General; y
11. Asistir a las juntas internas.

### **2.2.5 Tour Operador**

Es el primer contacto que tiene el *Shore Excursion Manager* y su *staff* en el muelle, sus principales actividades son:

1. Supervisar antes de la operación: el uniforme de los guías, las áreas de salida de las excursiones y vehículos;
2. Recibir los números finales que le proporcione el *Shore Excursion Manager* y reportarlo inmediatamente a los guías de las excursiones;
3. Anotar los números totales de pasajeros de cada excursión;
4. Monitorear vía radio las excursiones diariamente;
5. Reportar personalmente al *Shore Excursion Manager* cualquier incidente, accidente y en general el estatus de todas las excursiones en cualquier momento;
6. Elaborar un reporte general diario de la operación y enviarla al *Shore Excursion Manager* y al departamento de operaciones vía *e-mail*;
7. Elaborar un plan de actividades anual y reportar mensualmente los avances al Gerente General; y
8. Asistir a las juntas internas.

### **2.2.6 Jefe de Guías**

Como la mayoría de los puestos en el departamento de operaciones, son personal sin estudios universitarios. Su preparación esta basada en la experiencia y capacitación que la empresa les brinda.

Sus principales actividades son:

1. Programar el rol de guías semanalmente para cada tour y enviarlo a la Asistente de operaciones y Logística;
2. Supervisar el desempeño de cada guía;
3. Realizar el trabajo de guía líder en el tour que genera mayor cantidad de propina;
4. Realizar entrevistas para contratar personal cuando se requiera;
5. Capacitar y aprobar el desempeño de los nuevos guías;
6. Realizar reuniones semanales con todos los guías para comentar las operaciones;
7. Intervenir en cualquier situación que suceda entre guías;
8. Supervisar que todos los guías entreguen sus reportes diarios de operaciones;
9. Supervisar las instalaciones utilizadas para las excursiones y emitir al Gerente Gral. sus comentarios para realizar mantenimientos o mejoras;
10. Elaborar un plan de actividades anual y reportar mensualmente los avances al Gerente General; y
11. Asistir a las juntas internas.

### **2.2.7 Guías**

Son básicamente la imagen de la empresa. Su compromiso es el de garantizar la satisfacción del servicio y se encargan de cuidar la vida de los turistas de cruceros durante la excursión, también son los responsables de proporcionar los primeros auxilios o Respiración Cerebro-Cardio Pulmonar cuando sea necesario.

Desde el momento que son contratados tienen un programa de capacitación que incluye prácticas diarias combinadas con la información que contiene el

manual de operaciones del Departamento de Operaciones del Puerto, para el que han sido contratados. Una vez que han adquirido todos los conocimientos habrán de iniciarse como Guías-cola.

El Guía-Cola es quien controla desde el final de las caravanas el comportamiento de las mismas, reporta vía radio al Guía-líder cualquier retraso, anomalía de vehículos o actitudes irregulares de los turistas. Siempre van en la parte final de las caravanas y en el caso de que algún transporte falle, se detienen para solucionar el problema o de lo contrario solicitan un vehículo que sustituya al que no funciona, cualquier acción de esta índole debe ser de manera inmediata para que se pueda integrar nuevamente a la caravana.

El Guía-Líder, como su nombre lo indica, es quien lidera el *tour*. Es el encargado de explicar a los pasajeros todas las instrucciones que forman parte de la excursión; Es común que al inicio de los tours, los guías incluyan un diálogo que rompa el hielo entre todos los participantes. El Guía-Líder debe ir al frente de la caravana abriendo paso y controlando a la vez la velocidad. También es el responsable de informar permanentemente el estado del *tour* a la Base. Debe estar alerta sobre cualquier cambio climatológico que pueda afectar la excursión y a los propios turistas.

Durante el *tour*, deben llenar el formato del reporte de operaciones que contiene la siguiente información: fecha; nombre del crucero; número de pasajeros (adultos y niños por separado); hora de salida y entrada del muelle; hora de llegada y salida de cada locación; estado del tiempo; fallas vehiculares; y comentarios que los guías crean pertinentes.

**Imagen 14.** Guías de Pelicanos Tours en el muelle Puerta Maya, Cozumel



Fuente: Soraya Ciprés, 2005

### **2.2.8 Encargado de vehículos**

Es el responsable de controlar y vigilar la entrega y recepción de todo el parque vehicular. También se encarga de tener al personal adecuado para que realice las actividades de limpieza de los vehículos. Diariamente antes de cada *tour* debe reportar al encargado de mantenimiento cualquier falla o golpe en los equipos.

No tiene permitido asignar vehículos para uso particular durante la operación o después de esta a personal de la empresa. El encargado, con apoyo de los guías debe trasladar los vehículos necesarios a cada muelle o instalación para el inicio de los tours. Debe monitorear vía radio las fallas durante las excursiones y rescatar los vehículos trabajando coordinadamente con el encargado de mantenimiento.

### **2.2.9 Encargado de mantenimiento**

Su tarea consiste en proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a todo el parque vehicular, siendo estos: jeeps; buggies; mini-jeeps; vehículos todo terreno; camiones torton; motores de lanchas y bicicletas. También se encargan

de la imagen de toda la flota vehicular realizando actividades de pintura y hojalatería en las carrocerías.

### **2.3 Imagen**

Una de los temas principales de cada reunión es el de la imagen: para el Director es relevante la uniformidad de todo el personal durante las horas de trabajo, ya sea en servicio; conducta; actitud; vestimenta e higiene; condiciones físicas de instalaciones, locaciones, equipos y medios de transporte. Es importante demostrarle al turismo de cruceros, proveedores, tour operadores así como al mismo personal, que cada elemento tiene la actitud de servicio de Pelicanos Tours.

Las exigencias de imagen varían de acuerdo al puesto desempeñado. Por razones obvias los guías son quienes reciben mayor presión para acatar el reglamento de guías que establece lo siguiente:

- Permanecer aseados;
- Mantener el cabello corto; o cabello largo, amarrado y peinado hacia atrás;
- Portar sus gafetes completos y en buen estado;
- Utilizar el uniforme de acuerdo a la excursión correspondiente (planchado y limpio);
- Cargar el botiquín de primeros auxilios y tanque de oxígeno;
- Portar y cargar diariamente la radio que se le asigne;
- Permanecer de pie durante la recepción de los tours;
- No mascar chicle, ni fumar durante el tour;
- No decir palabras altisonantes (en español, inglés o cualquier otro idioma) que puedan ofender a los turistas o compañeros de trabajo; y
- No se debe pedir propina de manera directa.

Lo anterior aplica para mujeres y hombres por igual.

**Imagen 15.** Guías de Pelicanos Tours, listos para iniciar



Fuente: Soraya Ciprés, 2008

## 2.4 Capacitación

La empresa tiene un amplio programa de capacitación en el departamento de operaciones. Se ofrecen cursos para guías principiantes y cursos de retroalimentación cada seis meses para todo el personal del área.

El curso de capacitación para principiantes, es básicamente una combinación de teoría y práctica. Se provee a los guías de los elementos necesarios como el curso de primeros auxilios, rescate acuático y el de buceo con nivel de *Open Water*.

Los cursos de retroalimentación son organizados por el Gerente General de la empresa en coordinación con el Gerente de actividades acuáticas y los Gerentes de los Puertos. Los temas son un recordatorio de la imagen, el servicio, la actitud y la seguridad en las excursiones que incluyen por supuesto los primeros auxilios y rescates acuáticos.

Imagen 16. Curso de capacitación



Fuente: Soraya Ciprés, 2007

## 2.5 Comunicación

Es uno de los elementos fundamentales de la operación. La comunicación debe ser constante, precisa y breve. Todo el personal del departamento de operaciones debe aprenderse el Alfabeto Fonético que sirve para asegurar la correcta interpretación de la información transmitida.

Tabla 1. Alfabeto Fonético en Idioma Inglés

|        |         |         |        |        |       |          |
|--------|---------|---------|--------|--------|-------|----------|
| Alfa   | Bravo   | Charlie | Delta  | Eco    | Fox   | Golfo    |
| Hotel  | India   | Juliet  | Kilo   | Lima   | Mike  | November |
| Oscar  | Papa    | Quebec  | Romeo  | Sierra | Tango | Uniform  |
| Victor | Whiskey | X-Ray   | Yanqui | Zulu   |       |          |

Fuente: <http://www.crag.8m.com/claves.html>

El departamento mantiene diferentes canales de comunicación y a continuación se describen los más utilizados:

### Radio

A cada persona del departamento de operaciones se le asigna un equipo de radio con pila y cargador, a excepción de los ayudantes de mecánico y

lavadores. Las transmisiones por radio durante la operación de las excursiones deben ser permanentes.

Para tener un control de la radio, se asigna una base por cada Puerto, la Base es la persona a cargo de monitorear todas las conversaciones y recibir los reportes de los guías-líder de cada excursión mediante el canal de repetidora. Este número de canal en los equipos de radio de la empresa tiene una alta frecuencia y recibe señales de larga distancia. Se reportan las salidas, los informes de avance y la entrada de manera muy breve, ya que el canal permite la transmisión de una sola persona a la vez.

Para conversaciones de Guía-Líder y Guía-Cola durante la excursión, así como del personal que permanece en un muelle y en el estacionamiento será necesario utilizar el canal directo. Este canal admite la comunicación entre radio y radio a una distancia de aproximadamente dos km, esta acción permite que la repetidora permanezca abierta y libre para cualquier reporte de emergencia.

Es importante mencionar que la persona Base deberá tener a la mano los números de emergencia y los de otros servidores de turismo, los principales canales de radio son:

- Cámara hiperbárica;
- Agencia consignataria;
- Sitio de taxis;
- Capitanía del Puerto;
- Muelles;
- Barco(s); y
- Otras operadoras

### **Correo electrónico**

El *e-mail*, es el medio de comunicación más utilizado por el Director y Asistente; el Gerente General y de Relaciones Públicas; la Asistente de Operaciones y

Logística; los Tour Operadores y los Jefes de Guías. Cualquier solicitud, reporte o comentario diario debe enviarse por este medio evitando la impresión de documentos y el uso de teléfonos.

### **Teléfono celular**

La empresa asigna a cada responsable de área un celular con la finalidad de agotar todas las posibilidades de comunicación. Dependiendo del cargo laboral, los celulares tendrán o no el servicio de Internet. El uso debe ser exclusivo de trabajo.

## **2.6 Seguridad**

Para el Director de la empresa, el punto más importante que jamás debe olvidar el departamento de operaciones es: la seguridad del pasajero y de toda la operación

Este tema se previene mediante las siguientes actividades que diariamente realiza el departamento de operaciones:

Durante la programación de las excursiones (12 horas antes de que inicie un tour), la Asistente de operaciones y Logística deberá informar en la hoja de datos:

- La existencia de pasajeros con alguna deficiencia física o de edad de avanzada, de esta manera el jefe de guías instruirá a los guías en el trato que se le dará al mismo;
- La cantidad de sillas de niños (*baby seat* o *boster seat*) que se necesitarán durante las excursiones;
- La presencia de pasajeros o supervisores externos para que se contemple en el conteo de pasajeros;
- En caso de un posible cambio climatológico que pueda impactar la excursión, la aplicación del trayecto "plan B", previa autorización del Gerente; y
- Durante la temporada del agua-mala, la emisión un recordatorio diariamente.

Antes de iniciar el tour el Encargado de vehículos y sus asistentes, deberán:

- Revisar el correcto funcionamiento del *switch* de encendido en los medios de transporte;
- Revisar los asientos, la limpieza, los espejos, las llantas y el funcionamiento del acelerador y el freno;
- Revisar el correcto funcionamiento de los cinturones de seguridad de cada asiento;
- Revisar el encendido de los focos delanteros, traseros, direccionales, intermitentes y del freno;
- Revisar que el tanque de gasolina esté lleno;
- Calentar los vehículos media hora antes de iniciar el tour;
- Reportar a Mantenimiento cualquier falla para su inmediata reparación o de lo contrario retirar el vehículo de la operación;

Los guías tienen la mayor responsabilidad de la seguridad de los turistas durante las excursiones, para ello deben:

- Revisar los vehículos, llantas de refacción, herramientas y colocar en el vehículo-guía el tanque de oxígeno;
- Portar su mochila de primeros auxilios;
- Solicitar licencias de conducir vigentes;
- Rechazar en el tour a pasajeros en estado de ebriedad o con resaca (malestar) visible;
- Rechazar en el tour a mujeres embarazadas, personas con enfermedades crónicas o cirugías recientes;
- Informar a los pasajeros todas aquellas normas de seguridad y de conducta que deberán acatar para permanecer en el tour;
- Entregar a los pasajeros los formatos de seguros de vida y del vehículo;
- Controlar las caravanas y los grupos en las locaciones;
- Conducir la caravana a una velocidad máxima de 60/70 km/hr. En puntos rojos y curvas ciegas deberá de ser de 20/30 km/hr;

- Informar a los pasajeros las condiciones climatológicas en las playas y las distancias permitidas entre el mar y la orilla de la playa;
- Reportar cualquier situación a la Base.

El resto del personal de operaciones desde el Gerente General hasta el Encargado de Mantenimiento deberán permanecer alertas en la radio y teléfonos celulares para atender cualquier situación que se presente durante las excursiones.

## **2.7 Prevención y control de los incidentes**

Para la empresa, los incidentes son aquellos eventos desafortunados que pueden ocurrir en las excursiones desde el inicio hasta el final de cada una de estas y no es más que la afectación física o emocional de menor grado en los pasajeros, ya sea que pertenezcan o no al grupo de excursionistas del cual se este a cargo. Cuando sucede un incidente los guías deben responder con inmediatez, proporcionando los primeros auxilios y, seguidamente reportar al Tour Operador y a la Base una vez que se logre estabilizar al pasajero. A continuación se mencionan los incidentes más frecuentes y la forma de controlarlos:

### **Insolaciones y desmayos**

Sucedan generalmente en el verano, cuando las temperaturas son muy elevadas. Para evitar y controlar estos incidentes, antes de iniciar el tour los guías deben:

- Informar a los pasajeros la temperatura a la que estarán expuestos;
- Recomendar a los pasajeros beber continuamente agua y bebidas hidratantes (que incluyen todas las excursiones);
- Solicitarles que utilicen gorras y sombreros; y
- Exhortarlos a que se acerquen a los guías en el caso de que tengan algún malestar.

### **Golpes, Caídas, Raspaduras y Cortadas**

Para evitar y controlar estas situaciones, los guías deben:

- Informar a los pasajeros el tipo de terreno que se habrá de caminar;
- Dependiendo de la locación, dar a conocer las áreas permitidas para caminata o las áreas por donde se pueda ingresar al mar;
- Verificar que los pasajeros se coloquen correctamente el equipo de protección que exigen algunas excursiones; y
- Hacer mención de la forma correcta de abordar y manejar las velocidades de los vehículos todo terreno.

En cada una de estas situaciones, se le debe ofrecer al pasajero una ambulancia y/o atención médica profesional, así como las opciones de continuar en el tour o de regresar al Barco; si decide continuar el pasajero, se le deberá prestar mayor atención continuamente, ahora bien, si su decisión es regresar al crucero, la empresa se hace cargo de trasladarlo y escoltarlo hasta el barco.

## **2.8 Prevención y control de los accidentes**

Son prácticamente incidentes de mayor grado que necesariamente requieren del traslado en ambulancia, la asistencia de un médico profesional e incluso la intervención de Agentes del Ministerio Público en el caso de que se presente el fallecimiento de algún pasajero. Estos sucesos definitivamente no se pueden predecir, dado que en contadas ocasiones ocurren por descuido del pasajero o por mentir respecto a su estado de salud. Los accidentes y la forma de controlarlos son los siguientes:

### **Fracturas y articulaciones dislocadas**

El procedimiento a ejecutar por parte del guía es:

- Reportar a la Base el accidente solicitando de manera urgente una ambulancia y apoyo de otros guías para que el grupo de pasajeros restante, pueda continuar con el tour;

- Inmovilizar la parte afectada con una toalla, un pedazo de cartón o un cinturón;
- Solicitar al pasajero los datos necesarios para llenar el reporte de accidentes: Nombre completo, nombre del barco, número de cabina, detalles del accidente;
- Controlar las emociones del pasajero afectado y familiares o acompañantes, y;
- Continuar con la excursión.

### **Choques de alto impacto entre vehículos**

Es muy difícil que en una caravana suceda un evento como este, sin embargo cuando se presenta los guías deben:

- Verificar el estado físico de los pasajeros involucrados en el accidente;
- Reportar inmediatamente a la base la situación y los lesionados, solicitando el apoyo de una ambulancia, de otros guías y de mantenimiento.
- Controlar al resto del grupo;
- Continuar con la excursión.

### **Resaca (oleaje) en el mar**

En la prevención de incidentes, el guía deberá informar a los pasajeros el color y significado de la bandera<sup>3</sup> permitida durante el *tour*, colocando esta misma en la playa, para recordarle al turista el nivel del mar hasta el cuál se pueden meter al mar.

Cuando alguno de los pasajeros pasa por alto la indicación o es arrastrado por alguna repentina corriente, los guías deben:

---

<sup>3</sup> Los colores de las banderas se han descrito en el glosario. El color de la bandera puede decidirlo el guía en base a su experiencia o bien consultarlo vía radio con la Capitanía de Puerto, incluso con otros operadores.

- Coordinar inmediatamente entre ellos (guía-líder y cola) el rescate para que uno de ellos lo realice con el apoyo del equipo de salvamento<sup>4</sup>;
- El otro guía deberá solicitar a todos los pasajeros que regresen a la playa, de manera que ninguno se quede dentro del mar;
- Reportar simultáneamente el incidente a la Base;
- Dependiendo de la situación, se solicitar el apoyo de una ambulancia y del personal de operaciones;
- Si es necesario se debe aplicar Respiración Cerebro-Cardio Pulmonar (RCCP) hasta que llegue la ambulancia.

### **Fallecimientos**

Durante los cuatro años de labores en la empresa, estos sucesos ocurrieron en dos ocasiones por negligencia de los pasajeros que lamentablemente fallecieron al omitir que padecían de problemas cardíacos durante una excursión que incluía la actividad de snorkel. En una situación como ésta los guías deben:

- Reportar a la Base y solicitar el apoyo de una ambulancia y del personal de operaciones;
- Aplicar el Respiración Cerebro-Cardio Pulmonar (RCCP) hasta que llegue la ambulancia;
- Controlar al grupo alejando a todos los pasajeros del lugar donde se dan los hechos;
- Los guías que lleguen de apoyo deben continuar con el tour o retornar al resto de los pasajeros al muelle si así lo solicitan;
- Los guías involucrados deben solicitar a los familiares o acompañantes, el llenado del formato de accidentes, regresar a la oficina y permanecer allí el tiempo que sea necesario;
- Una vez que los médicos o paramédicos dictaminen el fallecimiento del pasajero ya sea en una locación del tour o en el hospital, se deberá solicitar

---

<sup>4</sup> Todas las locaciones donde se realizan actividades acuáticas están equipadas con equipo de salvamento y tanque de oxígeno.

la intervención del Ministerio Público y el Médico legista para las averiguaciones pertinentes;

- Los guías involucrados deberán declarar los hechos y no podrán regresar a sus casas hasta que su intervención se aclare.

Es importante destacar que los Gerentes, incluso el Director hacen acto de presencia e intervienen en los accidentes que se presentan incluso cuando estos son de menor grado. Estas situaciones se reportan inmediatamente al *Shore Excursion Manager*. Por su parte, el departamento de Gestiones y Licencias deberá reportar el suceso a las aseguradoras para los trámites correspondientes.

Cuando estos eventos se suscitan por negligencia del pasajero todos los gastos corren por cuenta del mismo. Obviamente si algún incidente o accidente se presenta por fallas del equipo o personal de la empresa, todos los gastos e indemnizaciones serán cubiertos por la operadora.

## **2.9 El servicio a los pasajeros especiales**

Los pasajeros especiales son personas con alguna de las siguientes discapacidades físicas: falta de movilidad en piernas y brazos; sordos; mudos; invidentes y dificultad para caminar.

La empresa se destaca por su calidad de servicio y la sensibilidad que se percibe en todo el personal, valores que por supuesto promueven tanto el Director como el Gerente General y el de Relaciones Públicas. Aún cuando ninguna de las excursiones permite la participación de personas discapacitadas, dado que las unidades de transporte y locaciones carecen del equipamiento adecuado, es común que los *Shore Excursion Manager* de los cruceros, soliciten a esta operadora la aceptación de los pasajeros especiales en las excursiones, ya que otras operadoras no los aceptan. Definitivamente la operación no permite grupos grandes de estos pasajeros, frecuentemente se

aceptan de entre una a dos personas dependientes de una silla de ruedas por excursión. En muy pocas ocasiones se atienden a grupos de entre seis y ocho pasajeros de sordos, mudos o ciegos. Dependiendo de la discapacidad, será la excursión y servicio que se ofrezca. A continuación se mencionan los casos más comunes de pasajeros especiales:

### **Pasajeros en sillas de ruedas sin movilidad en piernas**

Se les ofrece la excursión de Kayak o del *Buggy Tour*. Deben ser pasajeros de menos de 80 kg de peso aproximadamente, ya que durante toda la excursión los guías se ofrecen a cargar al pasajero del kayak/vehículo a la silla de ruedas y viceversa; sin embargo la tarea de cargar al pasajero no está incluida, por el contrario, se acepta al pasajero siempre y cuando los familiares estén dispuestos a realizar esta acción ya que los guías deben responsabilizarse del grupo no de una sola persona; esta labor que realizan los guías de cargar a los pasajeros especiales es un servicio agregado y se lleva a cabo en las locaciones donde se cuenta con el apoyo del personal de operaciones. El Kayak, es la opción para pasajeros con estabilidad corporal y suficiente fuerza en los brazos, normalmente son adultos. Para los más jóvenes o simplemente por que así lo desean, la otra opción es el *Buggy Tour*. En ambos casos no se les permite la actividad de snorkel o nadar.

Un requisito adicional de participación es que el pasajero especial no padezca de dolores, intervenciones quirúrgicas menores de un año o caídas recientes con impactos en la columna y cadera.

### **Pasajeros en sillas de ruedas sin movilidad en piernas y brazos**

El pasajero especial al igual que los familiares deben cubrir las mismas características que se mencionaron anteriormente, sin embargo para estos casos la única excursión que se pone a disposición es el *Buggy Tour*.

### **Pasajeros sordos, mudos e invidentes**

Cuando se trata de una familia con un pasajero especial de esta índole, el requisito es que en todo momento los familiares deben responsabilizarse del pasajero. Ahora bien, si hablamos de un grupo, es común que desde el puerto de origen vengan acompañados por uno o dos intérpretes. Tampoco se les permite realizar el snorkel o nadar.

### **Pasajeros con dificultad para caminar**

Suelen ser pasajeros con problemas en la columna, cadera o articulaciones. Las excursiones que se recomiendan son el Show Folklórico y el *Kayak & Beach Snorkel*, de esta última no se les permite la actividad del kayak y del snorkel, únicamente podrán disfrutar de la playa, acompañados por un familiar.

En general por seguridad de los pasajeros especiales se aplican restricciones en las actividades acuáticas. Únicamente se les permite remojarse en la orilla de la playa siempre y cuando no haya oleaje y que permanezcan acompañados de un familiar, tutor o intérprete durante toda la excursión.

## **CAPÍTULO 3. EXPERIENCIA LABORAL**

En este capítulo se describirán el objetivo, las herramientas y requisitos necesarios para desempeñar la función como Asistente de Operaciones y Logística; también se observará la descripción específica de las actividades de ese puesto, extrayendo las más importantes de la lista que se redactó en el capítulo 2. Más adelante, hará mención de los reembolsos más frecuentes. Por último, se pretende dar a conocer el proceso de operación de la excursión "Jeep Safari", detallando el inicio, desarrollo y fin del tour en Cozumel.

### **3.1. Descripción del puesto como Asistente de operaciones y Logística**

El objetivo principal es: "Mantener la comunicación permanente con los *Shore Excursion Manager* de los Cruceros".

Durante el tiempo que se colaboró en la empresa como Asistente de Operaciones y Logística, se notó que esta tarea fue sin duda la más importante, ya que es en base a esa comunicación, por la cual se logra la precisión en las operaciones de cada día.

#### **3.1.1. Herramientas básicas para las actividades de este puesto:**

- Computadora (PC, MAC o Portátil);
- Internet;
- Cuenta de correo electrónico de la empresa;
- Cuenta de correo electrónico personal – como segunda opción;
- Teléfono Móvil con servicio de Internet;
- Radio portátil;
- Impresora;
- Teléfono fijo;

- Fax;
- Scanner
- Fotocopiadora
- Papelería y;
- Un área cómoda y privada

### **3.1.2. Conocimientos y habilidades**

#### Conocimientos:

- Estudios universitarios concluidos o trancos en Turismo, Administración, Lengua Inglesa y similares;
- Experiencia en la Operación de excursiones;
- Experiencia en la Operación de los Cruceros y de su departamento de excursiones;
- Uso eficiente de computadoras (PC, MAC o Portátil), de materiales y equipos de oficina;
- Dominio del idioma inglés y español; y
- Uso eficiente en el manejo del programa Office y de Internet;

#### Habilidades:

- Altos niveles de organización y capacidad de análisis;
- Facilidad y gusto por las matemáticas;
- Laborar bajo presión;
- Trabajar por objetivos;
- Solucionar problemas y tomar decisiones;
- Creatividad;
- Capacidad para trabajar en equipo;
- Aptitud y actitud de servicio.

Como todo trabajo de oficina, las actividades de este puesto se deben desarrollar en ocho horas de Lunes a Viernes, cinco horas los sábados o domingos, estableciéndose alguno de estos dos días para descanso; sin

embargo al igual que cualquier empleo que sirve a la industria turística se requiere tener disponibilidad de horario, ya que durante las temporadas altas y de huracanes es frecuente que se labore más tiempo de lo establecido. Anualmente se disfruta de un solo periodo vacacional que puede extenderse hasta los 30 días y por obvias razones los días inhábiles se trabajan al igual que los días de celebración de la Navidad y año nuevo.

### **3.2. Descripción de las principales actividades del puesto como Asistente de operaciones y Logística**

De las actividades que se enlistaron en el capítulo 2, se detallaran a continuación las más relevantes de este cargo:

Mantener permanentemente la comunicación con personal de Excursiones de la Líneas de cruceros y con los *Shore Excursion Managers* de los Cruceros, vía Internet o teléfono.

Se debe entender que la comunicación se establece por un lado con los departamentos de Excursiones de las Líneas de cruceros desde sus oficinas centrales y por otra parte con los Gerentes de Excursiones que trabajan a bordo de los Cruceros

Con las Líneas de cruceros. Anualmente las Líneas Navieras solicitan a los Tour Operadores de Cozumel, el llenado de formatos denominados *TIF (Tour information form)* y *Allotments*. Los primeros son descripciones a detalle de cada una de las excursiones que la empresa ofrece, en estos de debe ser lo más preciso posible. Los *allotments* son formatos que envían para ser llenados con horarios, duración, y capacidades mínimas y máximas para cada excursión y Crucero.

La veracidad en los *TIF*, debe ser muy puntual debido a que personal del área de Excursiones así como los de Control y Calidad de las Líneas de cruceros, incluso los mismos *Shore Excursion Managers*, realizan ocasionalmente supervisiones físicas en los tours a manera de inspeccionar que los procedimientos de la operación, de seguridad, así como los sitios que se incluyen en la descripción del tour, todo ello se cumpla cabalmente. Las preguntas de estos formatos corresponden en un 30% al contenido de la excursión y el 70% restante a los elementos que brindarán seguridad al pasajero; estos formatos son prácticamente "Radiografías" de cada tour.

Los *allotments* son formatos que contienen la siguiente información:

- Nombre y código de la excursión;
- Puerto de operación de la excursión;
- Nombre de la empresa que opera;
- Nombre de los cruceros que llegarán al Puerto;
- Fechas de arribo al Puerto de cada crucero;
- Duración del barco en el Puerto;

Estos formatos se deberán llenar con los datos siguientes:

- Horarios de la excursión para cada crucero<sup>5</sup> (de salida y de regreso)
- Capacidad Mínima y Máxima
- Requisitos básicos que debe cumplir el pasajero. Ej. licencia de conducir vigente; etc.

Los formatos de *allotments* son requeridos semestralmente o trimestralmente, esto dependerá si alguna embarcación cambia su fecha de arribo al puerto.

Con los Cruceros. Desde el momento que los cruceros salen del puerto de origen, el *Shore Excursion Manager* junto con su *staff* envían diariamente a las tour operadoras, el comportamiento de las cantidades de pasajeros que

---

<sup>5</sup> Se pueden ofrecer más de una salida de la excursión en una misma fecha. Es decir si un tour dura 2 horas y la estancia del Crucero en el Puerto es de 10 horas, el tour se ofrecerá hasta 3 veces el mismo día.

adquieren una excursión, incluso hasta el día de su arribo en Cozumel, entre las cinco y seis de la mañana.

Es necesario responder cada correo electrónico de manera inmediata aún cuando se trate de algo ordinario. Las solicitudes de los *Shore Excursion Managers* comúnmente refieren a pasajeros especiales; servicios a VIP; cortesías; alimentos o servicios no incluidos y en casos muy aislados situaciones de sobreventa; con prontitud se deben proponer soluciones y en caso de que surjan dudas se debe solicitar autorización del Gerente antes de enviar una respuesta que pueda comprometer la operación.

Programar y elaborar los calendarios de las excursiones una vez al año, para uso interno.

Anualmente se elabora un calendario con un año de anticipación para cada excursión. Sin embargo esta actividad se desarrolla en tres etapas que se distinguieron durante el tiempo que se desempeñó el puesto de Asistente de Operaciones y Logística. La calendarización se realiza de la siguiente manera:

1ª Etapa: información histórica;

2ª Etapa: información proveniente de las Líneas de cruceros;

3ª Etapa: información relativa a los *Shore Excursion Manager*

1ª Etapa: Se crea un calendario para cada excursión en base al historial de arribos de años anteriores, se colocan los mismos cruceros en los mismos días que muestra el historial, también se programan por adelantado los horarios y capacidades de pasajeros asignadas para cada crucero. Para la asignación de capacidades y horarios es importante conocer el historial de ventas por barco para asignar la mayor cantidad de excursiones y los mejores horarios a los cruceros con un mayor record de ventas. Otros detalles a tomar en cuenta son: permanencia del crucero en el puerto; nombre de los cruceros que coinciden en

el puerto; relación cruceros que presentan un historial con arribos adelantados o atrasados; relación de excursiones que tienen mayor o menor éxito en cada barco; edades aproximadas de los pasajeros que están a bordo de los cruceros, por mencionar los aspectos más relevantes.

2ª Etapa: Es el periodo en el que se reciben las fechas oficiales de las Líneas de cruceros y finalmente se pueden confirmar los arribos programados con anterioridad, o bien, se corrige el calendario en base a la información recibida.

3ª Etapa: Conocer los nombres de *Shore Excursion Managers* para cada crucero. Son personas que trabajan comúnmente en un mismo barco durante largos periodos de tiempo, sin embargo en algunas ocasiones los colocan en otra embarcación. Algunos de estos gerentes tienen un talento muy alto para las ventas, lo cual asegura un lleno total en la mayoría de las excursiones. De igual forma, con la experiencia se conocen a aquellos que venden de entre 30 a 50% de cada excursión. Es por ello que también es muy importante saber en que crucero estarán estas personas durante cada temporada.

Elaborar las hojas de datos diariamente.

La hoja de datos es el programa de la operación diaria. Se crea con una semana de anticipación y se llena diariamente con la información que se recibe de los cruceros. Contiene: Nombre del crucero, nombre del *Shore Excursion Manager*, permanencia en el puerto; nombre del muelle; nombre del Tour Operador; horarios de las excursiones; numero de pasajeros por cada tour; nombre de los guías; así como cualquier detalle que refiera a la operación del día.

### **3.3. Reembolsos frecuentes**

El turismo de cruceros es muy exigente y en algunas ocasiones es difícil de satisfacer. A veces las justificaciones son válidas, ya que los equipos, alimentos y locaciones pueden presentar fallas, sin embargo existen diariamente un promedio de entre una a cinco quejas por crucero por eventos que en varias ocasiones están fuera del control de la operación y de la misma empresa.

Los casos más comunes de solicitudes de reembolso son:

1. Fallas mecánicas de los vehículos
2. Áreas y equipo sucio en las locaciones
3. Falta de agua y papel sanitario en los baños
4. Porciones de alimentos muy pequeñas,
5. Días nublados y con lluvia
6. Pocos peces en el mar
7. Fuerte oleaje en el mar
8. Sargazo en las playas de las locaciones
9. Mala pronunciación del idioma inglés por parte del guía
10. Insatisfacción total de la excursión

Una vez que se reciben las quejas, es importante contestar inmediatamente justificándola, de manera que se evite hacer la devolución parcial o total del costo de la excursión. Los reembolsos parciales o totales se aceptarán cuando haya sido una falla del personal de operación de la empresa.

### **3.4. Descripción del proceso de la excursión para cruceros: caso Jeep Safari**

La excursión tiene una duración de cinco horas. Los guías reciben a los pasajeros al final del muelle en el área de recepción y una vez que el grupo esta completo son llevados al área de estacionamiento del mismo muelle, donde

cada 4 pasajeros deben abordar un Jeep. El Tour incluye la visita de 5 locaciones dentro del Parque Punta Sur, localizado en la Carretera Costera Sur de la Isla de Cozumel en el KM 27.

La realización diaria de esta excursión conlleva a tres procesos: antes, durante y después, mismos que se detallan a continuación:

#### **3.4.1. Antes**

En esta etapa participan casi todas las áreas de operación. En primer lugar la Asistente de Operaciones y Logística debe colocar con un día de anticipación, una hoja de datos afuera de la oficina, para que los guías de la excursión tengan conocimiento de cuantas personas tendrán en su *tour* para el día siguiente. Esto les ayuda para saber con que guía trabajarán y que estrategias pueden aplicar para manejar el grupo en caso de que sea pequeño o grande.

Una noche antes de la operación, el Encargado de vehículos, debe revisar que todos los jeeps estén limpios, cerrados y con el tanque lleno de gasolina.

Comúnmente en esta excursión, se programa la 1ª salida a las 07:30hrs de la mañana, de esta manera se puede aprovechar para ofrecer una segunda salida a las 12:30pm. Ahora bien, para que se pueda iniciar la 1ª salida es necesario que los guías lleguen a la oficina dos horas antes, es decir, deben reportarse con el Jefe de Guía a las 05:30am. Una vez que han pasado lista de asistencia, se deben dirigir con el Encargado de vehículos para apoyarlo en el traslado de Jeeps del estacionamiento de la empresa al estacionamiento del (los) muelle (s). En el estacionamiento del (los) muelle (s), los jeeps deben colocarse en dos líneas, cuando estos sean más de cinco Jeeps. El primer y último Jeep es del Guía Líder y Guía Cola.

Una vez que los vehículos están en posición, los guías deben verificar que los tanques de gasolina estén llenos; que los Jeeps arranquen sin dificultad; el

buen funcionamiento de las luces delanteras, direccionales, luces traseras y de los limpia-parabrisas; que los cinturones de seguridad abran y cierren normalmente; que las ventanas de los asientos delanteros bajen y suban sin dificultad; bajar el toldo hacia la parte trasera del Jeep y; colocar el asiento del chofer hacia el frente, para que sea más ágil el momento en el que los pasajeros tienen que subir y sentarse en el asiento trasero. También, el Encargado de Vehículos debe colocar un contrato de arrendamiento en los limpia-parabrisas de cada Jeep. Este contrato es un requisito que solicita la aseguradora de vehículos en caso de accidente, y debe llenarlo y firmarlo el pasajero que conducirá el Jeep.

Después de esta revisión, los guías deben regresar a la oficina, para recoger los formatos y herramientas necesarias que deberán usar durante el tour:

#### Formatos:

- Reporte de Operaciones (*Operations report*);
- *Release form*;
- *Incident report*<sup>6</sup>; y
- *Tour comment*<sup>7</sup>

#### Herramientas:

- Lapicero;
- Tabla de apoyo para escritura;
- Gafetes: Empresa y muelle
- Botiquín de primeros auxilios
- Radio
- Celular
- Extinguidor para el Jeep del Líder y
- Tanque de oxígeno con mascarillas

---

<sup>6</sup> Reporte de incidentes

<sup>7</sup> Hojas de comentarios del tour

- Letrero con el nombre de la excursión

Una vez que tienen todos estos elementos, deben dirigirse al área de recepción dentro del muelle. En esta área es común observar postes en líneas, estos postes están habilitados para colocar los letreros con los nombres de las excursiones de todos los Tour operadores. Una vez que los guías colocaron el letrero del "Jeep Safari" deben permanecer debajo de este letrero para dar la bienvenida a los huéspedes que han adquirido la excursión.

Durante el proceso de recepción los guías deben realizar los siguientes pasos:

- Reportar su posición vía radio con el Tour Operador;
- Recibir el ticket de compra del huésped;
- Verificar que el ticket diga el nombre, y horario de la excursión;
- Solicitar licencia de conducir vigente, para el pasajero que conducirá el jeep;
- Realizar las preguntas de seguridad a cada huésped: ¿Tiene cirugías recientes?; ¿Padece de dolores en el cuello o espalda?; ¿Padece de diabetes, enfermedades del corazón, epilepsia, asma, o cualquier otra enfermedad crónica?; ¿Trae con usted sus medicinas?; ¿Está embarazada?;
- Si las respuestas a cualquiera de estas preguntas es positiva, reportar de inmediato al Tour Operador y éste debe acercarse al huésped para tener una conversación más profunda sobre sus padecimientos o embarazo. Dependiendo de la situación, el Tour Operador tiene el poder de aceptar o cancelar el ticket del pasajero para esa excursión;
- Si las respuestas son negativas, solicitar el nombre, firma y número de cabina de cada pasajero en el *Release Form*;
- Entregar los tickets al Tour Operador y que coincidan con el número de pasajeros;
- Una vez que ha llegado la hora de la salida, informar a todo el grupo la bandera del día; la bandera, es un indicador de las condiciones climatológicas. En el caso de que la bandera sea roja, confirmar a los

pasajeros de la cancelación del snorkel y se les ofrecerá la opción de un descuento o la cancelación del Tour. Cuando todos están enterados de la situación anterior y se ha resuelto, se debe solicitar permiso para salir con el grupo;

- Invitar a los pasajeros a seguirlos hasta el lugar donde se encuentran los Jeeps, una vez que el Tour Operador haya solicitado permiso al *Shore Excursion Manager* para sacar ese grupo del muelle, informado del número final de los pasajeros y recibido la autorización,

**Imagen 17.** Guía en el área de recepción dentro del muelle



Fuente: Soraya Ciprés, 2008

Los Guías llevan al grupo a un área cercana del estacionamiento, en este momento ellos deben dar el *Speech* de Inicio y de Seguridad:

***Speech* de Inicio.** Los siguientes temas se tratan en aproximadamente ocho minutos:

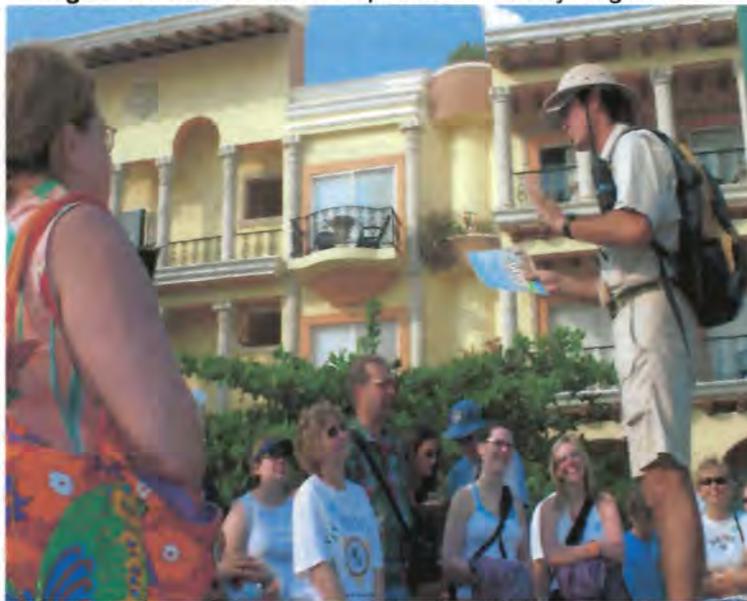
- Bienvenida;
- Presentación de los *Guías*;
- Duración del tour: cinco horas;

- Capacidad obligatoria por Jeep: cuatro pasajeros;
- Hacer mención referente a la transmisión manual de los vehículos. No hay automáticos;
- Solicitar el llenado del contrato de arrendamiento;
- Se menciona la visita del Parque Punta Sur, las actividades que allí se realizarán y los tiempos aproximados en cada parada.

**Speech de Seguridad.** En aproximadamente siete minutos se mencionan las reglas básicas para permanecer en el tour:

- El grupo se mueve en caravana, dirigido por el guía líder;
- Queda prohibido quitarse el cinturón de seguridad;
- No se puede rebasar ningún jeep una vez que están en movimiento;
- La velocidad Max es de 60 kilómetros por hora;
- Se debe mantener una distancia apropiada entre cada vehículo;
- Queda prohibido pararse o hincarse en los asientos traseros mientras el Jeep está en movimiento;
- Se deben usar las luces de precaución (intermitentes) en caso de que el jeep presente una falla y detenerse;
- Se deben respetar los señalamientos de tránsito y a los peatones;
- Las llaves del jeep, siempre deben permanecer en el switch de encendido, no se deben sacar;
- El guía cola siempre estará al final de la caravana para apoyar a cualquiera que lo necesite;
- Se informa del tiempo que deberán conducir hasta llegar al Parque y se pregunta nuevamente si todos están listos para salir.

**Imagen 18.** Guía dando los *Speech* de Inicio y Seguridad



Autora: Soraya Ciprés, 2008

### **3.4.2. Durante**

Una vez que los pasajeros están en los jeeps, el guía líder debe reportar a la Base su salida del muelle, debe mencionar la cantidad total de pasajeros y el nombre del barco. Al mismo tiempo conducirá con precaución la caravana, desde el muelle hasta el Parque Punta Sur. Al entrar el parque, el guía debe informar en el punto de seguridad, la cantidad de pasajeros y de jeeps que lleva en el Tour. Nuevamente debe reportar a la base que esta entrando al Parque.

Dentro del parque se realizan las paradas que están incluidas en la excursión:

- 1.- Visita en "el Caracol" - vestigio maya;
- 2.- Visita en el área de los Cocodrilos;
- 3.- Visita en el Faro Celarain;
- 4.- Visita en el Museo de la Navegación
- 5.- Visita en la playa localizada en el Sur del parque para realizar la actividad de snorkel

En la visita de "el Caracol"; Faro Celarain y Museo de la Navegación, los guías deben mencionar a los pasajeros el *Speech* Cultural.

**Speech Cultural.** En aproximadamente 8 minutos por locación, se proporciona información básica al huésped de Cozumel y de cada área visitada. Este speech debe contener los siguientes puntos:

- Mención de la ubicación geográfica de la Isla; dimensiones; actividad económica de la población local y número de habitantes;
- Ubicación del Parque Punta Sur en la Isla;
- Los Mayas de los siglos VIII y XIII en la Isla;
- Piratas Famosos;
- Flora y Fauna del Parque;
- Temporada de desove de tortugas en el Faro Celarain; y
- Tiempo de estancia para cada locación

**Imagen 19.** Guía dando el *Speech* cultural en el Parque Punta Sur en la Isla de Cozumel



Fuente: Soraya Ciprés, 2008

Este *Speech* lo preparan los guías, la empresa no cuenta con datos que los guías deban de aprenderse para esta etapa. Comúnmente ellos consiguen la información y adaptan los temas con chistes para hacer ameno el tour. Es importante mencionar que la información que da el guía no es a detalle como suele pasar con los Guías de turistas generales, no se proporcionan fechas

específicas, sin embargo se brinda información verdadera. Se cuenta con tiempos muy cortos en cada visita, por ello no es posible hacer únicamente comentarios formales, ya que el objetivo de los guías es que los pasajeros pasen un momento de diversión, esto se logra combinando la historia con algunas bromas.

Pasado el tiempo, cuando llega el momento de realizar la actividad de snorkel, se debe reportar a la Base el arribo a la playa. Cuando los huéspedes han bajado de los jeeps, el Guía Líder reunirá al grupo para darles la información de las facilidades con las que cuenta la playa, se indica a los pasajeros:

- Duración de la estancia en la playa: 2 hrs. 30 min;
- Duración del snorkel: 45 min;
- Ubicación de los baños y regaderas;
- Ubicación del buffet y de las bebidas;
- Se señalará la bandera del día;
- Se señalará el área autorizada para la recreación en el mar<sup>8</sup>.

Los guías (con certificación *Open water*), reúnen a los huéspedes que desean participar para brindarles el *Speech* de Snorkel y a su vez, proporcionarles a cada participante, el equipo completo para dicha actividad:

- Un par de aletas;
- Máscara limpia;
- Chaleco para snorkel limpio; y
- Tubo nuevo de snorkel.

---

<sup>8</sup> Son aproximadamente 200 mtrs de playa y mar, donde los pasajeros podrán ser supervisados por un salvavidas del Parque Punta Sur.

**Imagen 20.** Equipo completo de snorkel



Fuente: [http://www.scubadivingfanclub.com/Accesorios\\_Para\\_El\\_Buceo.html](http://www.scubadivingfanclub.com/Accesorios_Para_El_Buceo.html)

**Speech de Snorkel.** Aproximadamente en 15 minutos, los guías metódicamente mencionan como se realizará esta actividad así como las medidas de seguridad. Los puntos que deben tratar son:

- Demostrar físicamente la forma correcta para colocarse el equipo;
- Demostrar físicamente el uso del equipo;
- Mencionar las formas de comunicación en el mar: sobre la superficie para pedir auxilio<sup>9</sup> y debajo del mar para comunicar que todo esta bien;
- Demostrar físicamente como entrar al mar desde la playa: colocación de chaleco salvavidas; máscara y tubo de snorkel; y una vez que el mar esta al nivel de la cintura se colocan las aletas;
- Se menciona a los pasajeros que todos deben seguir al Guía Líder;
- Se menciona que el Guía Cola apoyará cualquier situación dentro del mar;
- Se solicita en repetidas veces, NO alejarse del grupo;
- Una vez que todo esta claro y entendido para los huéspedes, se les solicita que ingresen al mar.

El equipo de salvamento que deben llevar los guías al momento de salir son:

- Guía Líder: Aro-salvavidas;
- Guía Cola: Boya-tubo salvavidas.

<sup>9</sup> La solicitud de auxilio va desde una pregunta sobre algún pez; coral; o vegetación marina, hasta un calambre o cualquier otra situación de emergencia

A bordo de un kayak de la misma empresa, un asistente (quien está encargado de los equipos de snorkel), debe seguir al grupo desde que inicia, hasta el final; también debe llevar una Boya Salvavidas, para apoyar cualquier rescate.

**Imagen 21.** Aro-salvavidas y Boya-tubo salvavidas



Fuente: [www.nautilus21.com](http://www.nautilus21.com)

Después de 45 minutos aproximadamente, el Guía Líder debe regresar a la playa para concluir esta actividad. En este momento se informa a los huéspedes que disponen de una hora para refrescarse, comer o descansar en la playa. Aquí, los guías deben aprovechar para ingerir algunos alimentos; platicar con los huéspedes; y entrar al mar a vigilar la seguridad de los pasajeros que se encuentran nadando.

Los pasajeros pueden disfrutar de un delicioso buffet mexicano que incluye:

- Tacos fritos de res y de pollo;
- Empanadas de queso;
- Nachos con queso amarillo;
- Frijoles refritos;
- Salsa pico de gallo sin habanero y con habanero;
- Fruta de la época; y
- Bebidas (refrescos y aguas)

Por seguridad, para quienes realizan el snorkel, los alimentos se permiten después de practicar dicha actividad.

Antes de salir del parque, en la misma playa, los guías deben entregar a cada pasajero una hoja de comentarios del "Jeep Safari" y solicitarles que lo llenen para mejorar la calidad de la excursión y de la misma empresa.

Las hojas de comentarios son de tamaño 8X12 cm, contienen preguntas a cerca de los guías; servicio, transporte; alimentos; locación; equipo; clima y 3 líneas para comentarios. El huésped también puede escribir su nombre; nombre del Crucero; número de cabina y; la fecha.

Cuando es la hora de salir del parque, el Guía Líder se debe reportar nuevamente a la Base y brevemente informará sobre el estado de los huéspedes y la situación del Tour hasta este momento.

**Imagen 22.** Caravana del Tour Jeep Safari



Fuente: Soraya Ciprés, 2005

Una vez más, se reportará a la Base, la entrada de la caravana al muelle y se enfilarán los jeeps en el área de Pelicanos Tours. Los guías deben ayudar a los pasajeros a salir de los jeeps y aquí, es el momento del último *Speech*, el de la Despedida:

***Speech de Despedida:*** Brevemente se despiden los Guías en tres minutos aproximadamente; también es el momento en el que recibirán las propinas. Los puntos importantes a tratar son:

- Se agradece la visita y se les invita a regresar;
- Se les solicita que escriban sus comentarios adentro del barco y en la página de Internet: [www.cruise critic.com](http://www.cruise critic.com);
- Se les recuerda no olvidar sus objetos personales;
- Se les recuerda dejar la llave pegada en el switch de encendido;
- Se les invita a dejar la basura en los vehículos; y
- Podrán solicitar propinas de manera sutil.

Los guías deben reportar por última ocasión a la Base, cuando los huéspedes han abandonado el área de estacionamiento.

### **3.4.3. Después**

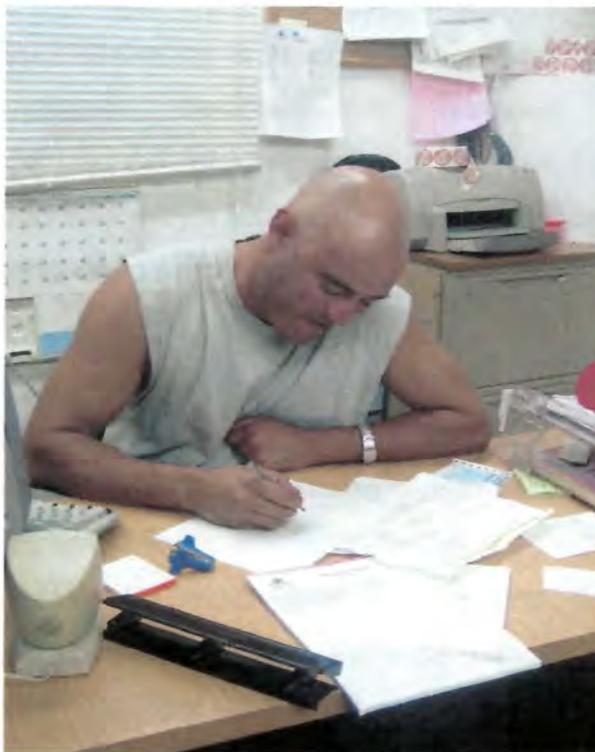
Una vez que la excursión ha terminado, los guías deben apoyar al Encargado de vehículos para regresar los jeeps al estacionamiento de la empresa. En el caso de que haya una segunda excursión, se repetirán algunos de los pasos que se mencionaron en los subtemas 3.4.1. y 3.4.2.

Cualquier falla o daño menor en los jeeps, se deben reportar al finalizar el día; el Encargado de vehículos evaluará la situación y si es necesario se reportará a la Administración.

Antes de concluir un día de labores en la excursión del Jeep Safari, los guías deben regresar a la oficina para terminar de llenar su Reporte de Operaciones; una vez que terminan, deben entregarlo a la Asistente de Operaciones y Logística junto con los *Release Form*; *Tour comments*; y/o *Incident Report*.

En la misma oficina que la empresa tiene para los guías, deben poner a cargar el radio que tienen asignado; deben dejar sus formatos; y el equipo de primeros auxilios, de tal manera que los elementos necesarios para la operación del siguiente día, queden preparados para iniciar nuevamente a las 5:30 am sin contratiempos.

**Imagen 23.** Guía del Tour Jeep Safari, haciendo su reporte (2005)



Fuente: Soraya Ciprés, 2005

## Conclusiones y Recomendaciones

Durante los cuatro años que se trabajó en la empresa, se notó el avanzado sistema de comunicación que tienen las Líneas de cruceros que a la vez facilitan las negociaciones así como la programación de las excursiones hasta con un año de anticipación dado que en la mayoría de las ocasiones las conversaciones; convenios; contratos; etc.; se dan por medio del Internet con cuentas de correo electrónico. Imprimir documentos y tener contacto físico, no son requisitos para cumplir lo que se trata en los correos electrónicos. Se considera que lo anterior es con la finalidad de evitar gastos innecesarios, maximizar el tiempo y sacar provecho de la tecnología.

Se recomienda a los estudiantes la práctica responsable de estos sistemas de comunicación sugiriendo durante sus estancias profesionales, el aprovechamiento del uso del Internet como un sistema de comunicación que logrará contribuir con una mayor interacción entre servidor-turista y viceversa, incluso con el personal de la empresa.

Se comprobó que el profesionalismo del personal que labora tanto en las oficinas de las Líneas de cruceros, como en los cruceros, se basa en dos elementos: respuesta inmediata y un mínimo porcentaje de error. Por lo anterior se recomienda a los estudiantes que apliquen un sistema similar durante sus estancias profesionales, de modo que al momento de presentarse una situación, propongan soluciones o respuestas de manera inmediata, dado que en el sector Turismo, los días están programados con mucha exactitud y dedicarle más tiempo del necesario a un solo evento retrasa todas las actividades.

Durante los primeros meses en el puesto de Asistente de Operaciones y Logística, fue notoria la ignorancia del tema de cruceros, desconociendo por completo la estructura organizacional de estos, incluso la confusión entre

Líneas de cruceros y nombres de los barcos era muy grande, ya que durante los cinco años de estudio no había información, ni siquiera alguna asignatura en el Plan de estudios que hablara del tema. El Turismo definitivamente tiene una gran variedad de segmentos, sin embargo es importante que el estudiante constantemente se actualice en los tipos de segmento de mercado que estén a la vista, dado que las posibilidades de laborar en estos es muy probable una vez que se egresa de la carrera.

La recomendación para Pelícanos Tours refiere a la creación de un Departamento de Planeación de Productos. Comúnmente el Director, Gerentes, o personal de la empresa comentan las mejoras y las ideas para un nuevo producto, es decir, una nueva excursión. Sin embargo, no realizan un análisis a cerca de los usos; impactos e inversión de la locación; necesidades del turista; costos a corto, mediano y largo plazo de cada una. Cuando se tiene la idea de un nuevo *tour*, es frecuente que se rente una locación; se adquieran vehículos todo terreno; kayaks y/o equipo de comunicación; cada uno de estos elementos se asigna exclusivamente para esa nueva excursión y con suerte, a dos. Un departamento como el que se propone, podría darle otra función a las locaciones, equipos y vehículos, creando más productos con lo que se tiene, dirigiéndolos a otro tipo de turistas, de manera que generen más ingresos a la empresa. Por otra parte, un Plan Estratégico que contenga políticas e información cuantitativa serviría de gran apoyo para que la empresa logre estabilidad y crecimiento a futuro.

La empresa requiere de profesionistas en el ramo, el Director aún continua con la tradición de la empresa familiar (como muchas otras compañías en la Isla), sin embargo no contribuye a elevar la educación escolar del personal. Se capacita a los empleados en base a la experiencia y eventos nuevos que se suscitan en cada temporada, pero se deja a un lado el desarrollo educativo de los trabajadores y a la vez, se abandona la oportunidad de lograr una empresa especializada en Turismo, que produzca más y con menos errores.

Por otra parte, se recomienda a la Universidad de Quintana Roo, la realización de un convenio con las tour operadoras de excursiones, de manera que estudiantes de Turismo incluso de Idiomas realicen sus prácticas profesionales en los Puertos y muelles existentes. Una vez que se tiene la experiencia, las oportunidades del egresado aumentarían para poder competir en el logro de un trabajo en este segmento de turismo, tomando en cuenta que el Caribe Mexicano ocupa el 47% de los arribos de cruceros a nivel Internacional.

Anualmente organizaciones tales como la *Florida Caribbean Cruise Association*, (FCCA); *Cruise Line International Association (CLIA)*; así como las Líneas de cruceros, realizan conferencias y cursos referentes al tema de cruceros; turistas de ese segmento; y los impactos de los cruceros en el medio ambiente. Se recomienda a la Universidad, la participación en dichos eventos, incrementando con ello la información de este segmento de turistas que puede servir en gran medida para los estudiantes de la carrera de Turismo y la comunidad en general.

Para finalizar, se considera que el contenido de este documento aportara información que puede ser parte de las herramientas profesionales para estudiantes y egresados de la Licenciatura en Turismo; carreras afines y público en general que deseen participar e involucrarse en este segmento de turismo.

## Glosario

**Agencia Consignataria:** Es una organización que mediante convenio brinda asistencia de cualquier índole a los cruceros en los Puertos.

**Allotments:** Es el nombre que se le da al formato que cada Línea Naviera envía a los tour operadores, allí se especifican las fechas en las que arribarán los barcos y en los espacios asignados se llenan con horarios, capacidades y se reenvía a las oficinas centrales de cada Línea Naviera.

**Bandera del día:** Son banderas de colores que se utiliza para indicar las condiciones climatológicas en las playas. **Bandera Roja:** Alto riesgo; los huéspedes no pueden nadar ni hacer snorkel. **Bandera Amarilla:** indica que las actividades de nado y snorkel se deben realizar con mucha precaución, **Bandera Verde** significa que no hay riesgo, y los pasajeros podrán nadar y snorklear con tranquilidad.

**Camara Hiperbarica:** Cámara que puede ser presurizada, y que se usa para tratamiento de problemas de embolia de aire, enfermedad descompresiva y otras lesiones por sobreexpansión.

**Cruise Director:** Director del crucero.

**Cruise Lines Internaciona: Association (CLIA).** Es la asociación de cruceros más grande del mundo y se dedica a la promoción y el crecimiento de la industria de cruceros. CLIA está compuesto por 25 de las principales líneas de cruceros que sirve de América del Norte y es una organización que opera en virtud de un acuerdo presentado ante la Comisión Marítima Federal bajo la Ley de Transporte Marítimo de 1984 y sirve como una organización no gubernamental de consulta a la Organización Marítima Internacional, un organismo de las Naciones Unidas.

*Florida Caribbean Cruise Association (FCCA):* Es una organización sin fines de organización comercial y lucro compuesta por 15 líneas de cruceros miembros, quienes operan más de 100 barcos en Florida, el Caribe y aguas americanas. Creada en 1972, el mandato de la FCCA es proporcionar un foro de debate sobre la legislación, el desarrollo del turismo, puertos, la seguridad, y otros asuntos de la seguridad de la industria de cruceros. Al fomentar la comprensión de la industria de los cruceros y sus prácticas de operación, la FCCA busca construir relaciones de cooperación con sus destinos y el desarrollo socio productivo y asociaciones bilaterales con todos los sectores. La FCCA trabaja con los gobiernos, los puertos y todas las representantes del sector público y privado para aumentar el máximo de los pasajeros de cruceros, las líneas de cruceros y el gasto de los empleados en las líneas de cruceros, así como mejorar la experiencia de destino y la cantidad de pasajeros de cruceros en su regreso como visitantes.

*Hotel Director:* Director del Hotel del crucero

*Incident report:* Reporte de incidentes

*Information Desk:* Área de información adentro del crucero

*Open Water:* Es la formación básica del buceo recreativo

*RCCP:* Respiración Cerebro-Cardio Pulmonar

*Release Form:* Liberación de responsabilidades de parte de la empresa por cualquier negligencia del turista, previamente indicada y especificada en el mismo formato

*Shore Excursion Desk.* Área de ventas de excursiones adentro del crucero.

*Shore Excursion Manager.* Gerente de excursiones adentro del crucero.

*Speech:* Argot que se utiliza para dar información a los huéspedes de diferente índole, en tiempos de entre cinco a diez minutos aproximadamente.

*Tour comment:* Hojas de comentarios del tour

*Tour Operadora:* Dentro de la industria de viajes, operadores turísticos se utiliza indistintamente con mayoristas turísticos como una empresa que crea mercados de viajes y/o presta servicios o suministros para los paquetes vendidos por las agencias de viajes. Es también una persona que habitual o periódicamente reúne viajes o paquetes que comprende de dos o más de los siguientes y que se ofrecen al público, directamente o a través de un intermediario, por un precio global: visitas guiadas; alojamiento; entretenimiento; transporte; y seguro de viaje.

## LITERATURA CITADA

1. Administración Portuaria Integral de Quintana Roo S.A. de C.V., México. Puerto Cozumel: **Información General**, en: <http://www.apigroo.com.mx/CGI-BIN/espanol/cozumel.php> [Site acceded, 14/07/2008].
2. Aranda Guemez, Kenia Georgina (2005). **Monografía de estancias profesionales en Mexicana de Aviación**. Universidad de Quintana Roo, México
3. Arjona Basto, Elien Mariene (2005). **La satisfacción del turista internacional en la isla de Cozumel**. Universidad de Quintana Roo, México.
4. Ávalos Rodríguez, María Desirré (2007). **El sector turístico: Una experiencia laboral en el ámbito local, nacional e internacional**. Universidad de Quintana Roo. México.
5. CCL (2005). **Manual del Agente de Viajes**, en: [http://www.carnivalmexico.com/folletos/manual\\_agente\\_de\\_viajes.pdf](http://www.carnivalmexico.com/folletos/manual_agente_de_viajes.pdf) [Site acceded, 02/05/2008], Carnival Cruise Line.
6. CCL (2008). **Shore Excursions for Cozumel, Mexico**, en: <http://www.carnival.com/shoreexcursionssearchresults.aspx?region=CW&portcode=CZM&portname=Cozumel%2c+Mexico> [Site acceded, 17/03/2008], Carnival Cruise Line.
7. CCL, (2008). **Terms and Conditions**, en: [http://www.carnival.com/CMS/Static\\_Templates/ShoreExcursionsTC.aspx](http://www.carnival.com/CMS/Static_Templates/ShoreExcursionsTC.aspx) [Site acceded, 05/06/2008], Carnival Cruise Line.
8. Chan Ventura, Gimer Omar (2006). **Historia del Turismo de cruceros en Cozumel**. Universidad de Quintana Roo, México
9. CLIA (2008). **Plan your cruise: Worldwide Destinations: Alaska**, en: <http://www.cruising.org/planyourcruise/wwdest/destination.cfm?ID=1> [Site acceded, 08/07/2008], Cruise Lines International Association.
10. Correa Ruíz, Norman Joaquín (2006). **Preferencias de consumo de los extranjeros en relación con actividades de Turismo de masas y Turismo Sustentable ofertadas en el Estado de Quintana Roo**. Universidad de Quintana Roo, México.
11. Deustch Espino, Hernán (s/a). **Puerto Progreso, puerta de entrada al Golfo de México**, en: <http://e-mar.sct.gob.mx/fileadmin/biblioteca/revista/numerocuatro/progreso.pdf>, [13/07/2008]
12. Dirección de Desarrollo de Turismo Alternativo, SECTUR, (2004). **Fascículo 1, Turismo Alternativo, una nueva forma de hacer turismo**, Secretaría de Turismo, México. Pág. 22
13. Godínez, Brenda (2006). **Puerta de entrada al Mar de Cortés**, en: <http://www.informador.com.mx/suplementos/2008/23573/6/puerta-de-entrada-al-mar-de-cortes.htm> [Site acceded, 13/07/2008].

14. IFTTA, (1997-2008). **IFTTA Legal Glossary**, en: <http://www.iftta.org/glossary.php> [Site acceded, 23/06/2008], The International Forum of Travel and Tourism Advocates.
15. LATITUD 21 (2006). **Nuevos Aires: Mario Molina**, en: <http://www.latitud21.net/noviembre06/galeria.html> [Site acceded, 05/06/2008], Latitud 21, Cancún, México
16. Lozano Ocman, Marco Antonio de Jesús; y Nelly Jackelyn Ceballos Santos (2005). **Importancia de la diversificación de la oferta turística en el estado de Quintana Roo**. Universidad de Quintana Roo. México.
17. MEXICO VACATIONS (2007). **Aplicarán medida compensatoria para cruceros en Quintana Roo**, en: <http://www.mexicovacations.com.mx/blog/category/cruceros> [Site acceded, 18/05/2008], Mexico vacations.
18. MEXICO VACATIONS (2007). **Puertos mexicanos apuestan a la renovación**, en: <http://www.mexicovacations.com.mx/blog/category/cruceros> [Site acceded, 18/05/2008], Mexico vacations.
19. NCL (2008). **Cozumel Shore Excursions**, en: <http://www.ncl.com/nclweb/shorex.html?destinationCode=CARIBBEAN&previousValue=ALL&portCode=CZM&startingRowNumber=0&selectedDateRange=&priceProgramCode=BESTFARE&packageId=&shipCode=&dispatch=shorexSearch&dispatch=nonItinerarySearch> [Site acceded, 28/04/2008], Norwegian Cruise Line.
20. Pérez Alonso, Blanca Cecilia (2006). **La experiencia laboral de un egresado de la carrera de sistemas comerciales en la Secretaría de Turismo**. Universidad de Quintana Roo. México.
21. Pérez Verdejo, Aishell y Karla Rubí Ramírez Vega (2003). **Turismo de Cruceros en el Caribe. Una caracterización sectorial en la economía regional**. Universidad de Quintana Roo. México.
22. Pérez, Clemente; Ferriol, Rodrigo; Fuentes Yáñez, Verena y Aldana, Miguel (2007). **Manual de operaciones del Puerto de Costa Maya**. Explora Caribe Tours, México.
23. PRINCESS CRUISES (2008). **Shore Excursions**, en: <http://www.princess.com/learn/shorex/shorexdisplay.jsp> [Site acceded, 10/03/2008], Princess Cruises.
24. RCI (2008). **Shore & Land Excursions Cozumel, Mexico**, en: <http://www.royalcaribbean.com/findacruise/destinations/shoreExcursions/subGatewayByPort/search.do;jsessionid=0000QaAqTUDbYGmRth3w2uYu5GJ:12hbiocus?LocationCode=CZM&DestinationCode=CARIB> [Site acceded, 16/03/2008], Royal Caribbean International.
25. SCT y SECTUR (2004). **Política pública de cruceros**, en: <http://www.sectur.gob.mx/work/sites/sectur/resources/LocalContent/11388/3/PoliticaCruceros.pdf>, [Site acceded, 18/01/2008], Secretaría de Turismo, México.
26. SECTUR, (2008). **Pasajeros en movimiento de cruceros por centro turístico Reporte anual: 2007**, en: [http://datatur.sectur.gob.mx/jsp/turistico\\_reporte.jsp](http://datatur.sectur.gob.mx/jsp/turistico_reporte.jsp) [Site acceded, 15/05/2008], Secretaria de Turismo, México.

27. Tzuc Hernández, Jesús Guadalupe (2006). **La seguridad en un destino turístico: Cozumel**. Universidad de Quintana Roo, México.
28. UNWTO, (2008). **Tourism Highlights 2008 Edition**, en: [http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO\\_Highlights08\\_en\\_LR.pdf](http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO_Highlights08_en_LR.pdf) [Site acceded, 11/05/2008], World Tourism Organization.
29. UQROO, (2003). **Modificación e integración de los planes de estudios de la Licenciatura en Turismo, Profesionales Asociados en Administración de Alimentos y Bebidas, en Hotelería y en Turismo Alternativo a Programa Profesional de Turismo**, en: <http://dci.uqroo.mx/progeducativo/plantursimo03.pdf> [Site acceded, 07/05/2008], Universidad de Quintana Roo. México.
30. WIKIPEDIA (2008). **Excursionismo**, en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Excursionismo> [Site acceded, 15/05/2008], Wikipedia.
31. Viscarret, Romina y Milikovsky Daniel (2002). **Isla de Cozumel: segunda barrera de coral del mundo** en <http://ww2.cascoantiguo.com/runtime/mostrarpagina.asp?idcon=1273>, [Site acceded 25/08/2008].