



INSTITUTO DE CAPACITACIÓN
PARA EL TRABAJO DEL ESTADO
DE Q.ROO



Nombre del servidor(a) público
Violeta del Rosario Zetina González

Clave: DIR-UNI-0004

Denominación del puesto:
Directora de Unidad

Denominación del cargo o nombramiento otorgado:
Directora de la Unidad 079 Cozumel

Área o unidad administrativa de adscripción:
ICATQR

Información curricular

Idiomas: Español Extranjero: Inglés

Escolaridad

- 1966-1972 Escuela Primaria Urbana Federal Benito Juárez, Cozumel, Q. Roo.
- 1972-1975 Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 159, Cozumel, Q. Roo.
- 1975-1977 Instituto Comercial Bancario, Mérida, Yuc.

Otros Estudios:

- 2009 8 de marzo 4 horas Curso de Calidad Humana en el servicio al cliente impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2009 4 abril 5 horas Curso como evitar los errores más comunes en el servicio al cliente impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2009 5 de abril 3 horas Curso El servicio al cliente y sus características impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2009 16 de noviembre 5 horas Curso Manejo de conflictos con el cliente impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey
- 2009 13 de diciembre 8 horas Curso Administración del tiempo impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2009 16 de diciembre 5 horas Curso Inteligencia emocional el valor de reconocer sus emociones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2009 27 de diciembre 5 horas Curso 5's: plan típico de implantación impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2009 28 de diciembre 3 horas Curso Análisis de caos para debilitar objeciones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 10 de enero 5 horas Curso Bases para la toma eficaz de decisiones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 11 de enero 5 horas Curso Cómo comunicarse eficazmente en una negociación impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 11 de enero 5 horas Curso Estilos para la toma eficaz de decisiones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 11 de enero 8 horas Curso Las 5'S: Importancia del ambiente de calidad impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 13 de enero 8 horas Curso Las 5'S: clasificación, organización, limpieza, bienestar personal y disciplina impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 14 de enero 5 horas Curso Manejo de conflictos en la organización impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.

- 2010 15 de enero 5 horas Curso Negociación: bases para la negociación impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey
- 2010 15 de enero 5 horas Curso Pasos para una negociación exitosa impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 18 de enero 8 horas Curso Habilidades auto directivas para la responsabilidad impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 19 de enero 5 horas Curso Estrategia de doble ganancia y la planeación de la negociación impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 19 de enero 5 horas Curso Modelos gerenciales para la toma de decisiones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 20 de enero 8 horas Curso Juegos de poder y toma de decisiones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey
- 2010 21 de enero 5 horas Curso Manejos de conflictos: conceptos básicos impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 21 de enero 5 horas Curso Planeación estratégica: conceptos básicos impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 21 de enero 8 horas Curso Técnicas para una negociación exitosa impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 22 de enero 5 horas Curso Toma de decisiones: centro de responsabilidad para el seguimiento eficaz impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 20 de abril 5 horas Curso Inteligencia emocional: importancia del manejo de las mociones para una vida exitosa impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 25 de abril 8 horas Curso Toma de decisiones: esquemas de control para la implantación efectiva impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 27 de abril 5 horas Curso Toma de decisiones: generación de alternativas y soluciones impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2010 28 de abril 5 horas Curso Toma de decisiones: tipos de controles para el logro de metas impartido por el Círculo de Actualización Profesional de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.
- 2017 31 de enero Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia Manejo de procesador de textos digitales del CONOCER

Nivel máximo de estudios:	Carrera Comercial	Carrera genérica: Secretaria Comercial Ejecutiva
Experiencia laboral (tres últimos empleos)		
<ul style="list-style-type: none"> • 1977-1978 Como secretaria del Gerente de la Sucursal del Banco de Comercio posteriormente Bancomer sucursal Cozumel, en Cozumel, Quintana Roo. • 1978-2010 Como sub cajera, Cajera, Ejecutivo Financiero y Analista Financiero en la Cía. Mexicana de Aviación, S. A. de C.V. en la oficina de boletos de Cozumel, Quintana Roo. • 2011-2013 Como 3ª Regidora de la Administración Pública Municipal siendo presidenta de la Comisión de Turismo, Espectáculos y Diversión en el municipio de Cozumel, Quintana Roo. • 2014-2016 Como Jefa de Administración de la Unidad 079 del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, en Cozumel, Quintana Roo. • 2016 A la fecha Como Directora de la Unidad 079 del Instituto de Capacitación para el trabajo del Estado de Quintana Roo. 		

Sanciones Administrativas definitivas
NO