

87 2708



UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.
INCORPORACION No. 8727-08 A LA
Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela de Administración y Contaduría

Problemática del Desarrollo de la
Hotelería, en la Ciudad de Uruapan.

SEMINARIO DE INVESTIGACION

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA



PRESENTA:

Gabriela Ayala Mata

283275

UNIVERSIDAD
DON VASCO, A. C.

URUAPAN, MICHOACAN, MEXICO

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

A mis padres.

Por enseñarme a valorar la vida
y cumplir con todas las metas
que me proponga.

A mis hermanos.

Por apoyarme en los momentos
más difíciles y animarme a seguir
adelante.

Aquellos que quieran
dejar una huella por
un año, debería sembrar
maíz. Aquellos que
quieran dejar una huella
por 25 años deberían
sembrar un árbol. Pero
aquellos que quieran
dejar una huella por 100 años,
deberían instruir y educar
a un ser humano.

ANTIGUO PROVERBIO CHINO.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I	
GENERALIDADES DE MICHOACÁN.	
1.1. INTRODUCCIÓN.	13
1.2. Datos geográficos.	13
1.3. Historia.	14
1.4. Datos económicos.	15
1.5. Municipio Uruapan del Progreso.	
1.5.1. Definición.	18
1.5.1. El Turismo en Uruapan.	19
CAPITULO II.	
GENERALIDADES DE LA EMPRESA.	
2.1. Introducción.	20
2.2. Definición de empresa.	20
2.3. Clasificación.	21
2.3.1. Sector agrícola.	21
2.3.2. Sector comercio.	22
2.3.3. Sector industria.	23
2.3.4. Sector servicios	24
2.4. Personalidad Jurídica de la entidad.	27

2.5. Capacidad de la entidad	27
2.6. Atributos de la personalidad.	28

CAPÍTULO III.

FORMAS DE INVERSIÓN.

3.1. Introducción.	30
3.2. Tipos de inversión.	31
3.3. Inversiones temporales.	33
3.2.1. En el mercado de dinero.	33
3.2.2. Mercado de capitales.	34
3.2.3. Mercado de metales.	35
3.3.4. Sistemas de evaluación de las inversiones.	36
3.4. La Inversión en la Hotelería en Uruapan.	36

CAPITULO IV.

HOTELERIA.

4.1. Introducción.	40
4.2. Definición.	40
4.3. Clasificación.	41
4.4. La hotelería en Uruapan.	42
4.5. La hotelería y sus normas.	46
4.6. La ISO 9000.	47

CAPITULO V.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

5.1. Introducción.	50
5.2. Definición y características de la muestra .	50
5.3. Diseño de los instrumentos.	51
5.4. Análisis e interpretación de los resultados.	52

CONCLUSIONES	56
---------------------	-----------

PROPUESTA	59
------------------	-----------

ANEXOS	63
---------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA	80
---------------------	-----------

HEMEROGRAFÍA.	81
----------------------	-----------

Introducción

La economía mexicana está sufriendo cambios muy bruscos, los cuales afectan los diversos sectores del país, por ello me pareció importante el realizar el presente trabajo sobre el tema de : “ **PROBLEMÁTICA DEL DESARROLLO DE LA HOTELERÍA EN LA CIUDAD DE URUAPAN**”.

La Ciudad de Uruapan en la actualidad, esta teniendo un gran cambio en cuanto al desarrollo del área turística, específicamente en el ramo hotelero, ya que ahora los hoteleros están trabajando por cuenta propia, sin esperar el apoyo de la Secretaría de Turismo. El la ramo hotelero es frecuentemente tener problemas de económicos, ocasionados por aspectos de tipo político, ya que se tienen rivalidades a causa de las creencias políticas, y también por la falta de inversión en este ramo, ya que solo invierte en el sus dueños y lo hacen a través de la compra de activo fijo, remodelaciones, etc., tienen miedo de realizar inversiones fuertes por la inseguridad económica que tiene la ciudad y en general que impera en todo México.

Para que toda la inseguridad que se tiene termine es necesario que se conozcan los aspectos más relevantes del Estado de Michoacán y de Uruapan, para que los inversionistas se den cuenta de que se cuenta con los recursos que soporte esa inversión y se animen a invertir en la ciudad, para ello es necesario conocer los aspectos más relevantes del lugar del que se va hablar, en este caso de Uruapan, que se encuentra el Estado de Michoacán, es una región de naturaleza muy variada que le permite a sus habitantes desenvolverse fácilmente en cualquier sector económico, siempre y cuando se tengan los recursos necesarios para realizarlo, esto lo podemos ver en el Capítulo 1.

En Uruapan existen varios tipos de empresas, las hay aquellas que persiguen un fin de lucro y las que solo busca la satisfacción de un tercero, sin importar la utilidad que genere, éstas a la vez se dividen en sectores sector agrícola, comercio, industria y servicios. Todas generan recursos, ya que no sólo son fuente de riqueza para aquellas personas que las crean, sino también representan la creación de más empleos. El éxito de estas dependerán del apoyo que les brinden los distintos organismos gubernamentales, de la creación de programas de apoyo para estos y sobre todo de la disposición que tengan para desarrollarse. Por ello en el capítulo 2 , se habla de sobre lo que es una empresa, sus clasificaciones y algunos aspectos que debe considerar para su desarrollo como son: los atributos de la personalidad y los tipos de capacidades que tienen.

Una empresa es aquella generadora de bienes, recursos o servicios, capaces de satisfacer una necesidad social, económica y cultura; una de las empresas más representativas en Uruapan es la turística, la cual tiene varias ramificaciones, como la hotelería, la cual actualmente esta enfrentando graves problemas de expansión.

En el capítulo 3, se abordará el tema de las inversiones, las cuales pueden ser de tipo permanente o temporales; se da una breve descripción de los diversos instrumentos de inversión en el Sistema Financiero, además de las alternativas de inversión que buscan los hoteleros de Uruapan.

La hotelería es uno de los temas principales de este trabajo, por ello se dan a conocer en el capítulo 4, la definición, clasificación y como es la hotelería en Uruapan, además se

dará una breve explicación de las normas ISO de la serie 9000, ya que es un requisito que deben de cuidar en forma opcional los hoteles para una certificación de calidad.

Hoy en día Uruapan cuenta con 58 hoteles y moteles registrados en la Secretaría de Turismo, los cuales se dividen en seis categorías (cuatro estrellas, tres estrellas, dos estrellas, una estrella, categoría económica y sin categoría), estos representan un porcentaje mínimo de fuentes de empleo, ya que en su mayoría son de tipo familiar .

Estas empresas deben regirse por normas que le permitan desarrollar y prestar más eficientemente sus servicios, algunas de estas normas son las denominadas Normas ISOS de la serie 9000.

En el capítulo 5 se habla del desarrollo de la investigación de campo de este trabajo, del diseño de la muestra, y algunas propuestas que se dan para afrontar la problemática de la hotelería en Uruapan.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

Conocer los principales problemas de inversión y la causa de estos, que enfrentan los empresarios de la industria hotelera en Uruapan, Michoacán.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- * Conocer los problemas que enfrentan los inversionistas uruapenses, del área hotelera.
- * Conocer las facilidades con que cuenta el inversionista en Uruapan, en el ramo hotelero.
- * Buscar y conocer los principales instrumentos y alternativas de inversión de los empresarios de la hotelería.

HIPÓTESIS.

El problema del desarrollo exitoso de la hotelería en Uruapan es consecuencia de la falta de apoyo del gobierno.

Estructura.

*

Unidad de análisis: La hotelería en Uruapan.

* Variables : El apoyo del gobierno.

* Enlace Lógico : Falta.

METODOLOGÍA

DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO.

Para el desarrollo de la investigación se empleo el método analítico, que consiste en distinguir las partes de un todo y proceder a la revisión ordenada de cada uno de los componentes por separado.

Con el fin de analizar los principales problemas de desarrollo que enfrentan los hoteleros en al Ciudad de Uruapan.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Las Técnicas de Investigación que se utilizaron fueron la Documental y la de Campo.

La Investigación de Documental consistió en la recopilación de elementos teóricos que sustenten al trabajo de campo, manteniendo la coherencia de la investigación; por medio de las fuentes de información tales como: libros y revistas.

La Investigación de Campo permitió ir directamente a la causa del fenómeno donde está presente el problema y obtener información de primera mano.

INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La Investigación de Campo se realizó por medio de la encuesta y la observación.

La encuesta es la técnica que permite el acopio de testimonios orales y escritos, que son proporcionados por personas que están inmersas en una situación en particular.

La observación, consiste en palpar y confrontar la información obtenida en los cuestionarios con la realidad, es decir ver la situación real lo más objetivamente posible.

CAPITULO 1

EL ESTADO DE MICHOACÁN.

1.1. INTRODUCCIÓN.

La finalidad de este capítulo es conocer algunos datos del entorno de Michoacán, como son: datos geográficos, su historia y datos económicos; para ver los recursos que tiene el Estado y que no han sido explotados, para atraer a más turistas.

1.2.DATOS GEOGRÁFICOS.

El Estado de Michoacán se encuentra rodeado por los Estados de Colima, Jalisco, Guanajuato, Querétaro, México, Guerrero y por las grandes aguas del Océano Pacífico. El territorio de Michoacán tiene una superficie de 59,864 Km.

Gracias a que la hidrografía de la entidad es abundante se cuenta con innumerables ríos, lagos y lagunas, de las cuales destacan(ROMERO: 1980).

Ríos: Coahuayana, Lerma, Tepalcatepec, Cupatitzio, Zitácuaro, Tacámbaro, y Balsas.

Lagos y Lagunas: Pátzcuaro, Zirahuén, Cuitzeo, Camécuaro, y Chapala.

Además de contar con bellos ríos, también se tiene vegetación en abundancia; es considerado como un Estado de relieves muy accidentados; forma parte de los grandes sistemas montañosos de México, estos son La Sierra Volcánica Transversal y La Sierra Madre del Sur.

Por los factores hidrográficos y orográficos anteriores Michoacán es un Estado que cuenta con cualquier clima.

- * Templado con lluvias todo el año
- * Templado con lluvias en verano.
- * Cálido con lluvias en verano.
- * Cálido con lluvias escasas durante el año.

Por tener las características anteriores es muy fácil que se pueda desarrollar en todos los sectores económicos.

1.3. HISTORIA.

Michoacán es un Estado con una gran historia, todo inicia con el poblamiento a cargo de los otomies, mazahuas, matlalzincas, los tecos, huachichiles, nahuas, michoaques y posteriormente con la llegada de los purhepechas, estos últimos sometieron a los primeros pueblos.

Los purépechas eran gobernados por Cazoncin, así se le llamaba al representante del Dios Curicaueri, los cuales guiaban al pueblo y los ayudaba a sobrevivir.

El reino Purépecha era el más fuerte de México; por ello la dificultad que tuvo el Capitán Cristóbal Colón de Olíol para conquistar este pueblo, al terminar la conquista militar de

Michoacán, inicio la evangelización a cargo de Franciscanos y Jesuitas, los cuales se vieron en la necesidad de estudiar el dialecto purépecha

Aquí durante este periodo de colonización se crea el primer hospital pueblo, específicamente en Uruapan, construido por Vasco de Quiróga.

Después de esta etapa de conquista en Michoacán, inicia la colonización de la misma, la cual estuvo en manos de los Españoles. Pero Michoacán siempre ha sido un estado en pie de lucha, por ello intervino mucho en la etapa de Independencia de México, con hombres como Morelos e Iturbide.

1.4. DATOS ECONÓMICOS.

Michoacán ha crecido en su economía. En el sector agrícola se ha dado un desarrollo, a través del esfuerzo combinado entre el gobierno y dueños de los terrenos. Ejemplo de lo anterior tiene a Uruapan y Apatzingán que se dedican a la agricultura de exportación, y a la explotación de los bosques michoacanos, como muestra de lo anterior podemos citar la reciente exportación del aguacate michoacano a los Estados Unidos de Norte América.

Además de las actividades anteriores, también existe un desarrollo en las áreas de cultivo, en la pesca, crianza de animales y en la cacería.

En el sector industria aún no se ha tenido un desarrollo considerable, ya que solo se cuenta con algunas franquicias importantes y con el puerto de Lázaro Cárdenas. Del los 63814 unidades económicas del total de nuestro país, sólo 2939 pertenecen a Michoacán, manteniendo a un total de 5601 trabajador remunerado y no remunerado en este ramo,(INEGI, CENSO ECONÓMICO 1994, PAG 45).

Comercialmente, el Estado de Michoacán ha avanzado, la mayoría de los pobladores michoacanos, se dedican a la compra - venta de bienes, ya sean de consumo inmediato o intermediario, de 199 580 establecimientos comerciales a nivel nacional, Michoacán ocupa el segundo lugar con un total de 16 733 establecimientos, desarrollando 25344 empleos.(INEGI, CENSO ECONÓMICO 1994, PAG 177).

Además de las actividades agrícolas, ganaderas, forestales, los habitantes se dedican a la producción de artesanías, las cuales son llevadas a muchos lugares del mundo, gracias a los turistas que visitan Michoacán, los cuales acuden a playas, y a los lugares de belleza natural y cultural; aunque hay que destacar que en Michoacán no se ha querido o no ha podido desarrollarse como debiera, y no se han explotado los recursos naturales para atraer al turista al Estado. Lo anterior se puede destacar en la siguiente tabla.

DATOS REFERENTES A 1993.

ACTIVIDAD DE SERVICIOS.

ENTIDAD FEDERATIVA	ESTABLECIMIENTOS	PERSONAL OCUPADO
TOTAL NACIONAL	969 975	6 060 951
AGUSCALIENTES	10 708	67 898
BAJA CALIFORNIA	23 393	153 734
BAJA CALIFORNIA SUR	5 803	40 987
CAMPECHE	7 759	52 089
COAHUILA	23 742	160 097
COLIMA	6 991	44 987
CHIAPAS	29 201	143 969
CHIHUAHUA	31 003	185 933
DISTRITO FEDERAL	118 196	1 344 130
DURANGO	17 329	102 431
GUANAJUATO	39 842	196 225
GUERRERO	30 143	159 881
HIDALGO	21 007	96 199
JALISCO	63 912	378 821
MEXICO	84 733	501 372
MICHOACÁN	38 545	179 040
MORELOS	17 422	97 563
NAYARIT	12 624	60 189
NUEVO LEÓN	39 370	277 394
OAXACA	33 314	167 349
PUEBLA	51 821	229 694
QUERETARO	12 537	74 575
QUINTANA ROO	8 865	79 188
SAN LUIS POTOSÍ	25 272	120 771
SINALOA	25 168	161 057
SONORA	23 439	142 973
TABASCO	18 166	107 314
TAMAULIPAS	34 091	187 569
TLAXCALA	8 485	42 874
VERACRUZ	72 663	329 108
YUCATÁN	18 228	106 445
ZACATECAS	16 203	69 095

INEGI
CENSO ECONÓMICO 1994

Michoacán se encuentra muy por debajo de Estados que no poseen naturaleza tan abundantes y con una cultura tan marcada como la purépecha, sin embargo se han desenvuelto satisfactoriamente es este ramo, ya que han sabido aprovechar esos recursos.

1.5. EL MUNICIPIO DE URUAPAN DEL PROGRESO.

En Uruapan se han heredado las costumbres y modos de vida de nuestros antepasados, nuestras raíces se muestran en todo lo que somos y hacemos. Nuestra raíz indígena se muestra en las fiestas, los bailes, como es la danza de los viejitos; los cuales son mezcla de lo indígena y lo español.

1.5.1. Definición.

Etimológicamente el nombre de Uruapan ha ocasionado confusiones, puesto que le dan varios significados, basándose en algunas características propias del lugar, pero los *significados más correctos son:*

- * Urapani: Es igual a crecimiento y florescencia de plantas(lugar florido).
- * Urhani: El igual a jícara hecha de madera
- * Urupani: Florecer ó soportar frutos.
- * Urhapeni: Igual a ser blanco, estar blanco (espuma del rio, río de espuma blanco).

Uruapan también es merecedor de epiteros tan hermosos como:

- * Paraiso de Michoacán.
- * Lugar de la Eterna Primavera.
- * El Paraiso Edénico.
- * La Perla del Cupatitzio.
- * Perla Imperial del Aguacate.

1.5.2. El Turismo en Uruapan.

En la ciudad de Uruapan, los principales lugares visitados por los turistas son el Parque Nacional “Eduardo Ruiz”, el cual se encuentra a orillas de l río Cupatitzio, La Tzaráracua, cascada que se localiza a pocos kilómetros de la ciudad; la zona arqueológica Jicalán - Jucutacato - Zirimícuaro; el convento franciscano del siglo XVI; museos de Arte de la Huatápera y de Arqueología e Historia, y el volcán Parícutin.

A pesar de que se cuenta con los atractivos antes mencionados no se han sabido aprovechar, por ello, es importante que se conozcan los aspectos socio - culturales de la región , para que analicen y se puedan aprovechar debidamente, atrayendo mayor número de turistas a la región de Uruapan.

CAPITULO 2.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

2.1.INTRODUCCIÓN.

En el presente capítulo se habla de lo que es una empresa y las características que debe cumplir, además se menciona algunas clasificaciones de esta. Comprende algunos aspectos importantes que deben de cuidar las empresas, como son los atributos de la personalidad, su tipo de capacidad y la personalidad jurídica que poseen

2.2. DEFINICIÓN DE EMPRESA.

La empresa, fiscalmente es considerada como toda aquella persona física o moral que realice las actividades empresariales (comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, pesca y silvícolas), esta definición es en base al código de comercio. De acuerdo con el boletín A-1 de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, la entidad es una unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, recursos naturales y capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines para los que fue creada.

Por lo tanto una empresa es, cualquier entidad que se dedica a satisfacer las necesidades de la población a través de la creación de bienes o servicios, perecederos o duraderos, ya sea con fin de lucro o social.

2.3. CLASIFICACIÓN.

Existen varios tipos de empresas, aquellas que se persiguen un fin lucrativo, donde las decisiones se basan a los objetivos particulares, y aquellas donde los recursos son destinados a satisfacer las necesidades sociales. Existen varias clasificaciones de la empresa y a continuación se explicarán algunas.

Las empresas se pueden clasificar de acuerdo al criterio de la CANACO , en base al sector económico al que pertenecen, estas pueden ser:

- * Sector Agrícola.
- * Sector Comercio.
- * Sector Industria.
- * Sector Servicios.

2.3.1. Sector agrícola.

Este sector es también conocido como sector primario, en el encontramos las actividades que utilizan la naturaleza como sustento de su labor, como son:

* *La agricultura:* Es la principal rama de este sector, se cuenta con tierras de riego y de temporal; hoy en día la agricultura a sufrido un gran deterioro, a pesar de los programas de desarrollo que se han creado para su apoyo.

* *La ganadería:* En México se explota la ganadería mayor, la cual incluye el ganado bovino, el caballar, asnal, los toros de lidia, bueyes y mulas; también se cuenta con ganado menor, que está integrado por las aves de corral y por la apicultura.

Para el desarrollo de la ganadería se cuenta con grandes extensiones de tierra, que son utilizados para el pastoreo, en lugar de darles un fin agrícola.

* *Silvicultura:* Consiste en la explotación de los recursos naturales, generalmente de maderas, que pueden ser finas y corrientes. En la ciudad de Uruapan se da en la explotación inmoderada del pino.

* *La pesca:* Se trata de la explotación de los recursos pesqueros, concentrándose en especies comerciales, como el camarón y el atún

2.3.2. Sector Comercio.

El sector comercio es aquel donde se realiza la compra y venta de bienes, en el cual, existe un comprador y un vendedor. El vendedor es el intermediario entre el productor y el consumidor final.

En este sector se pueden comercializar productos terminados o semiterminados, estos últimos son utilizados en el sector industria para su transformación, el cual posteriormente llegará nuevamente al sector comercio

2.3.3. Sector Industria.

El sector industria, consiste en la transformación y adaptación de los recursos naturales y materias primas en productos terminados o intermedios. Este sector se divide a la vez en ;

- * Industria extractiva; que se encarga de extraer del subsuelo algunos recursos de la naturaleza, que a la vez se divide en la industria minera y la petrolera

- * La industria de transformación, que cuenta con varias ramas, las cuales hacen bienes que pueden ser no duraderos, intermedios, de consumo duradero y de capital.

Las empresas y industriales también se clasifican de acuerdo al capital que las constituye en: Privadas, Públicas, Extranjeras, y Mixtas.

En base a su tamaño en: Micros, Pequeñas, Medianas, y Grandes.

Esta última clasificación se realizará de acuerdo al número de trabajadores, a las utilidades que generen y a sus instalaciones, considerando el criterio de la SECOFI(1991:8-16).

2.3.4. Sector Servicios

El sector servicios esta compuesto por bienes intangibles, es la realización del trabajo de los hombres con el fin de satisfacer las necesidades, a través de objetos intangibles.

Las actividades del sector servicios se divide en:

- * Comercio, restaurantes y hoteles.
- * Transporte, almacenamiento y comunicaciones.
- * Servicios financieros, seguros y bienes inmuebles.
- * Servicios comunales, sociales y personales.

A continuación se explican las anteriores actividades:

* Comercio: Se dedica a la compra - venta de mercancías y servicios donde interviene el comerciante como intermediario entre el que produce y el consumidor; la comercialización que se ejerce en esta rama del sector servicios es de productos complementarios y de artesanías.

* Restaurantes y hoteles: Conjunto de establecimientos que prestan servicios de alimentación y hospedaje; estas actividades están ligadas al turismo.

* Transporte: Desplazamiento físico, ya sea terrestre, aéreo, marítimo, de personas o mercancías, mediante el pago de una tarifa.

* Almacenamiento y comunicaciones: El almacenamiento consiste en guardar bienes de otras empresas. Las comunicaciones son servicios públicos, es la transmisiones de mensajes, ya sea por correo, teléfono, telégrafo, etc.

* Financieros y seguros: Intervención profesional entre el público ahorrador y aquellos que necesitan los recursos.

*Bienes inmuebles: Servicio de alquiler, compraventa y administración de inmuebles.

Como se menciona anteriormente dentro del sector servicios se encuentra la industria hotelera; que tanto en México, como en el Estado de Michoacán y específicamente en Uruapan, no se ha explotado lo suficiente; existen áreas como es la falta de turismo y la carencia de servicios de calidad, que si bien no están dentro de la hotelería, pero si intervienes en el éxito del mismo.

Por ello hoy en día existe una gran preocupación con respecto a la hotelería, y a continuación ensilaremos algunos problemas que en la actualidad tienen los hoteles, para poder desarrollarse.

* Se tienen cargas tributarias: IVA, Impuesto al turismo, IMPAC, ISR, PTU, SAR, INFONAVIT, IMSS.

* Altos costos de energía y agua que los hoteles deben pagar.

* El no contar con programas de entretenimiento, culturales, publicidad adecuada, etc., no hace atractivo para el turista.

- * Los problemas d inseguridad que padece la ciudad
- * No se cuenta con instalaciones adecuadas
- * Los empleados no cuenta con capacitación, no con manuales de procedimiento, y sin embargo representar un gran desembolso, ya que además del sueldo se les pagan las prestaciones de ley, y muchas veces se les dan otros incentivos.
- * Los problemas económicos del país.
- * La falta de liquidez.

Este último punto es el más importante, ya que la falta de liquidez, es el que genera los demás problemas, por eso se crearon programas de ayuda, como es el FONATUR (Fondo Nacional de Fomento al Turismo), es administrado por Nacional Financiera, con el fin de promover la inversión en la Industria turística e incrementar la oferta hotelera.

El financiamiento se otorga a personas físicas o morales que se dedican al turismo. Se otorgan créditos a corto, mediano y largo plazo a través de préstamos de habilitación o avío, refaccionario y apertura de crédito con garantía de la unidad hotelera.

La tasa de interés son preferenciales y son en base al tipo de inversión, las amortizaciones podrán ser mensuales, trimestrales, semestrales, etc., incluyendo plazos de gracia.

Los créditos se tendrán que aplicar en los siguientes:

- * Construcción, ampliación y remodelación de hoteles.

* Construcción de restaurantes.

* Bares en centros turísticos.

2.4. PERSONALIDAD JURIDICA DE LAS ENTIDADES.

Con base en el boletín A-2, el cual nos señala en su párrafo 3 que: La entidad puede ser una persona física, una persona moral o una combinación de varias de ellas, a continuación se explicara los tipos de personalidad de cada una de ellas:

Existen dos tipos:

* **Personalidad Jurídica Propia:** Se da tanto en personas físicas y morales; se tiene personalidad y patrimonio propio, además son sujetos de derechos y obligaciones.

* **No tienen Personalidad Jurídica:** Nada mas existen personas morales con este tipo de personalidad, aquí solo se deben incluir derechos y obligaciones propios de la entidad: pueden estar incluidas en este tipo de personalidad las empresas consolidadas y los fideicomisos.

2.5. CAPACIDADES DE LA ENTIDAD.

La capacidad es una aptitud, un atributo que tiene una persona jurídica; se da en personas físicas como en morales.

En las personas físicas se adquiere desde el momento en que es concebida la persona y termina con su muerte, a este tipo de capacidad se le conoce como capacidad de goce y esta reglamentada en el artículo 22 del Código Civil. También se tiene la capacidad de ejercicio, la cual se origina al cumplir 18 años de edad, esta capacidad es la aptitud de realizar sus derechos y adquirir sus propias obligaciones.

Las personas morales también entran en el supuesto anterior. Este tipo de personas se clasifican en el artículo 25 del Código Civil en:

*La Nación, los Estados y los Municipios.

*Las demás corporaciones de carácter público, reconocidas por la ley.

*Sociedades Civiles y Mercantiles.

*Los Sindicatos, las asociaciones profesionales.

*Sociedades Cooperativas y mutualistas.

*Asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquier fin lícito

2.6. ATRIBUTOS DE LA PERSONALIDAD.

Las personas físicas y las morales tienen características, las cuales son consideradas como atributos de la personalidad, y que de acuerdo a Ignacio Galindo son los siguientes:

* Para las Personas Físicas:

- **Capacidad de goce y ejercicio:** Aptitud que se tiene para ser titular de derechos y obligaciones.
- **Estado Civil:** Situación jurídica que se guarda en relación con la familia.
- **Patrimonio:** Conjunto de bienes y obligaciones con que se cuenta en términos monetarios.
- **Nombre:** Atributo de identificación y diferencia entre las personas jurídicas.
- **Domicilio:** Lugar donde radica la persona.
- **Nacionalidad.**

***Para las Personas Morales:**

- **Capacidad de goce y de ejercicio.**
- **Patrimonio.**
- **Denominación o razón social.**
- **Domicilio:** Donde se tengan las oficinas administrativas.
- **Nacionalidad.**

(Ver explicación de personas físicas)

CAPÍTULO 3.

FORMAS DE INVERSIÓN

3.1. INTRODUCCIÓN.

El invertir no solo implica la generación de ganancias o rendimientos, sino engloba a una serie de factores que se tienen que considerar, como son el riesgo que se tiene, la inflación, la liquidez de la empresa o entidad y el gasto que genere la inversión; todos estos aspectos son importantes, por lo cual es necesario realizar un análisis minucioso de los mismos. Pero también debemos analizar el porque es necesario invertir, y a continuación se mencionan algunos motivos para hacerlo.

* *Motivo Operativo:* Es necesario invertir en alternativas que le permitan funcionar como entidad.

* *Motivo Precautorio:* Este se realiza con el fin de tener algo (efectivo, bienes o seguros), para cubrir contingencias imprevistas.

* *Motivo Especulativo:* Se realiza con el fin de generar rendimientos o ganancias.

Para poder invertir, el empresario cuenta con la ayuda de instituciones que orientan y dirigen las decisiones de los inversionistas (casas de bolsa, asesores financieros,

instituciones valuadoras, fondos o sociedades de inversión). Estas instituciones consideran aspectos tales como;

- * Tendencias de la economía.
- * Tendencias Industriales.
- * Tendencias de los mercados.
- * Información de las empresas de las que se desea invertir.

3.2. TIPOS DE INVERSIÓN.

El invertir implica colocar dinero en algún negocio y/o destinar recursos a alguna utilidad, no únicamente en la bolsa. Los empresarios invierten para resguardar su dinero de la descompensación monetaria o inflación, ocasionada por problemas económicos, políticos y sociales del país.

Las inversiones se pueden clasificar de dos formas: permanentes y en temporales.

Las inversiones temporales son aquellas que se realizan en bienes muebles, inmuebles, marcas, patentes, franquicias, etc...; una inversión de este tipo denota el propósito de utilizarlos en la producción del bien o servicio que se este vendiendo.

La mayoría de estas inversiones integran el activo fijo de la entidad o los bienes intangibles de la misma.

Casi siempre se adquieren bienes raíces, ya que el inversionista lo ve como algo seguro, que no perderá su valor sino por el contrario ira en aumento, son únicos, es decir no existen dos iguales; son líquidos, ya que es fácil adquirirlos pero no así venderlos; la carga fiscal en comparación con la ganancia adquirida en caso de venderla es mayor, así que se adquiere una ganancia y puede ser un buen negocio

Las inversiones temporales se realizan en el Sistema Financiero Mexicano, el cual es el ente encargado de regular, administrar y colocar los recursos a corto, mediano y largo plazo. Este tipo de inversiones se pueden realizar en tres tipos de mercados:

* Mercado de dinero: Son inversiones a corto plazo

* Mercado de capitales: Es el mercado a largo plazo, donde se captan los recursos de los empresarios para poder invertir en instrumentos de inversión.

* Mercado de metales: Es un mercado especulativo.

Si alguna persona quiere cotizar en la bolsa deberá emitir la siguiente información.

* Balance General: Presentación de la información financiera de la empresa a una fecha determinada.

* Estado de Resultados: Donde se mide la eficiencia de las actividades de la empresa y la riqueza en un periodo determinado.

* Estado de Cambios en la Situación Financiera: Mide la generación u origen de recursos.

* Estado de Variaciones: Muestra como esta integrado el capital

Los anteriores estados financieros deberán presentarse encabezados con el nombre de la entidad o persona física, una breve descripción de lo que muestra, fecha o periodo que cubre , cuerpo del informe, y al final la firma de la persona que lo realizó.

3.3. INVERSIONES TEMPORALES

Como ya se mencionó anteriormente las inversiones temporales se realizan dentro del Sistema Financiero Mexicano,

El Sistema Financiero Mexicano es el punto de enlace entre el inversionista y la fuente de inversión, aquí se podrá invertir de la siguiente manera.

3.3.1. En el Mercado de dinero

Es la relación que se origina a corto plazo entre oferentes y demandantes, con la finalidad de obtener alguna utilidad. La inversión en el mercado de dinero esta respaldada por título de crédito, los cuales otorgan seguridad, liquidez y un rendimiento garantizado sobre la inversión, se utilizan como base de inversión los siguientes instrumentos:

- Cuenta maestra: Otorga altos rendimientos y nos muestra una combinación de servicio muy aceptable, ya que une los beneficios de una cuenta de cheques tradicional y una de inversiones. Presta un servicio personalizado al cliente, es decir, le da un seguimiento minucioso a la inversión; además de que se podrá disponer inmediatamente de la inversión y de sus rendimientos por medio de una chequera.

- Mesas de dinero: Es el lugar donde se lleva acabo la compraventa de dinero y el intercambio de instrumentos. Están rodeados de un ambiente de mucha tensión ya que tienen en sus manos la responsabilidad de decidir rápidamente y a la vez con mucha precaución. Aquí se intercambian instrumentos gubernamentales y bancarios.

- Bonos de prenda. Es un documento que emiten los almacenes de depósito, los cuales están acompañados por los certificados de depósito. Este garantiza la propiedad del bien que se eta quedando en depósito.

- Certificados de la Tesorería de la Nación(Cetes): Es un documento que esta avalado por el Gobierno Federal, con tasas muy cambiantes pero atractivas , las cuales son modificadas según la situación del país, por lo general representa un bajo riesgo y el mejor rendimiento en el mercado.

- Pagaré con rendimientos liquidables al vencimiento. Son títulos que representan una deuda a corto plazo, en la cual, tanto la liquidación del rendimiento como la de los intereses se realiza al vencimiento.

- Papel comercial. Operaciones de crédito a corto plazo entre empresas.

3.3.2. Mercado de Capitales

Inversiones a largo plazo generalmente en activos fijos, a través de los siguientes instrumentos:

- Bonos Bancarios de Desarrollo Empresarial.
- Certificados de Participación Empresarial.
- Acciones en Sociedades de Inversión.
- Obligaciones.
- Bonos Bancarios de Vivienda.

3.3.3. Mercado de Metales

Se trata de un mercado especulativo, y de mucho riesgo, ya que su valor esta sujeto a los cambios económicos del país y del mundo en general. En México tenemos como instrumentos de inversión los siguientes:

- Certificados de plata .
- Onza Troy de Oro y Plata.
- Cuentas Bancarias de Oro y Plata.
- Centenarios

3.3.4. SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LAS INVERSIONES,

Existen diferentes formas de evaluar las inversiones, de analizar la factibilidad de la inversión, a continuación se señalan algunas fórmulas para sacar los rendimientos otorgados.

**** Cetes, Papel comercial**

$$P = VN - ((VN)(T/100)(N/360))$$

$$D = VN - P$$

$$R = (D/P)(360/N)(100)$$

Donde :

P = Precio de compra.

D = Ganancia de capital.

R = Tasa de rendimiento.

VN = Valor Nominal.

T = Tasa de descuento.

N = Número de días de la inversión.

**** Fondo Liquido Capitalizable.**

$$S = C (1 + t)^n$$

Donde:

S = Inversión.

C = Monto de la inversión.

T = Tasa de rendimiento.

** Acciones.

$$I = \text{Tasa de inflación esperada. } R = 100 \times \frac{\text{UPAE}}{P}$$

$$RA = 100 \times \frac{\text{UPAE}}{P(1 + I\%)}$$

Donde:

R = Rendimiento

RA = Rendimiento con efectos inflacionarios.

UPAE = Utilidades por acción esperada.

P = Precio de la acción.

3.4. LA INVERSIÓN EN LA HOTELERÍA DE URUAPAN.

Como ya se observó, las inversiones temporales son muy complejas y solo podrán ser utilizadas por personas o empresas grande, con bastante capital. Los establecimientos en Uruapan son muy pequeños, negocios familiares, que no alcanzan o no tienen oportunidad de cotizar en la bolsa.

El tipo de inversiones que por lo regular realizan los hoteleros en Uruapan, son de tipo permanente, es decir, invierten en inmuebles, bienes raíces o simplemente remodelan sus negocio. Invierten en programas de difusión, ya que mencionan que no se les brinda ese apoyo por parte de las autoridades competentes. Actualmente realizaron una inversión los dueños de los hoteles de cuatro y tres estrellas, con el fin de atraer turismo; la inversión consistió en la puesta en marcha de un programa de difusión y recorrido turístico.

El recorrido turístico comprende lugares de interés turístico como son. El Parque Nacional, La Huatápera, La Tzaráracua, el volcán Paricutín, las ruinas de Tingambato, entre otros.

Además han invertido en activos fijos; como son aparatos eléctricos (televisores, ventiladores, etc.) y en muebles pintorescos, tradicionales de la región (de madera labrada).

En conclusión, las inversiones que los hoteleros uruapenses pueden hacer, son de tipo permanente, las cuales no corren el riesgo de perderse por cambios en la economía del país, si no en aquellos bienes que puedan venderse y recuperar algo más que la inversión.

CAPITULO 4

LA HOTELERIA

4.1. INTRODUCCIÓN.

La industria hotelera se encuentra integrado en el sector servicios, específicamente en el ramo del turismo, el cual representa una de las industrias más fuertes dentro de un país con *naturaleza tan variada como México.*

La hotelería actualmente se encuentra con muchos problemas y falta de interés por parte de la iniciativa privada y la gubernamental. No cuenta con suficiente liquidez para desarrollar proyecto de expansión, modificaciones a las instalaciones, ni para implementar un sistema de calidad que permita ser acreedor a una certificación, esta se podrá dar si cumplen con las normas ISOS 9000.

4.2. DEFINICIÓN.

A continuación se menciona algunas definiciones de la palabra hotel.

* Gerald Webster(1996). "Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público"

* Diccionario enciclopédico(1982:1872): “ Establecimiento público donde se proporciona alojamiento y diversos servicios para la comodidad de los pasajeros que lo utilizan”

4.3. CLASIFICACIÓN.

La hotelería se puede clasificar, según el criterio de Webster en:

* Hotel Comercial o de tránsito: Esta clase de hoteles ha sido diseñado para las personas que viajan por cuestiones de trabajo, se encuentra en ciudades grandes, de un gran desarrollo económico, Por lo regular están equipados por salones para convenciones, habitaciones cómodas y de gran confort.

* Hotel de Vacaciones: Estos hoteles funcionan por temporadas, por lo regular se encuentran en las costas, montañas y balnearios; lejos de las agitaciones de las ciudades.

* Hotel Residencial: Edificio de apartamentos que ofrecen servicios domésticos y de comedor.

* Motel o Moto hotel: Se clasifican en dos categorías: comercial y de vacaciones. Los moteles se distinguen de los hoteles por el estacionamiento de uso gratuito y exclusivos para el huésped, en los terrenos del motel, y en cambio los hoteles lo tienen para uso general y cobran una cuota de recuperación, basándose en el tiempo que sea usado.

4.4. LA HOTELERIA EN URUAPAN.

En la ciudad de Uruapan por su cultura, tradición y abundante belleza natural, es una zona que se podría considerar turística, sin embargo no se ha desarrollado como tal, perjudicando con ello a la industria hotelera.

La hotelería en Uruapan esta integrada por 47 establecimientos de 7097 del total del Estado de Michoacán, creando 764 empleos, entre personal remunerado y no remunerado (CENSO ECONÓMICO: 1994)(Tabla 2).

ESTABLECIMIENTOS Y PERSONAL OCUPADO EN HOTELERIA

SUBSECTOR	ESTABLECIMIENTOS EN URUAPAN.	PERSONAL OCUPADO	INGRESOS (MILES)
TOTAL RESTAURANTES Y HOTELES.	764	2 767	67,047.20
RESTAURANTES, BARES Y CENTROS NOCTURNOS.	717	2 003	47,200.30
HOTELES Y OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL.	47	764	19,130.70

CENSO ECONÓMICO 1994.

Tabla 2

Los datos anteriores han cambiado, ya que a partir de enero de 1998, se encuentran registrados en la Secretaria de Turismo 58 Hoteles y moteles, 12 mas que los censados en 1994, (tabla 4)

**Relación de hoteles registrados en la Secretaría de Turismo.
1998.**

Zona 3.

Uruapan.

GIRO	NOMBRE	#HAB.	CAT.	DOMICILIO
HT	MANSIÓN DEL CUPATITZIO	56	4	PARQUE NACIONAL S/N
HT	PLAZA URUAPAN	119	4	OCAMPO No.64
HT	REAL DE URUAPAN	119	4	NICOLAS BRAVO No.110
HT	TARASCO	55	4	INDEPENDENCIA No.2
HT	VICTORIA	80	4	CUPATITZIO No.11
HT	PARAISO URUAPAN	56	4	CARRETERA PATZCUARO Km.2
HT	CALIFORNIA	16	3	CALZ.BENITO JUÁREZ No.297
HT	CONCORDIA	63	3	PORTAL CARRILLO No.8
HT	FUENTE	42	3	FCO.SARABIA No.67
HT	NUEVO HOTEL ALAMEDA	72	3	5 DE FEBRERO No.11
MT	PIE DE LA SIERRA	72	3	CARR.URUAPAN-CARAPAN Km.4
HT	REGIS	40	3	PORTAL CARRILLO No.12
HT	SAN CARLOS	36	3	LIBRAMIENTO ORIENTE No.800
HT	AMERICAS	25	2	AMÉRICAS No.43
HT	ATZIMBA	77	2	FCO.VILLA No.89
HT	AVENIDA	52	2	CALZ JUÁREZ No.121
HT	BUNGALOWS LOS CEDROS	15	2	LÁZARO CÁRDENAS No.2232
HT	HOTEL PALACIO	21	2	CALZ JUÁREZ PONIENTE No.298
HT	ESPAÑA	14	2	CONSTITUCIÓN No.50
HT	PARICUTIN	39	2	NICOLÁS BRAVO No.34
HT	LOS TRES CABALLEROS	63	2	EMILIANO CARRANZA No.15
HT	VILLA DE FLORES	25	2	PTAL. SANTOSDEGOLLADOS.10

GIRO	NOMBRE	#HAB.	CAT.	DOMICILIO
HT	CAPRI	28	1	MORELOS No. 120
HT	CHICAGO	20	1	CUPATITZIO No. 161
HT	CUPATITZIO	13	1	INDEPENDENCIA No. 124
HT	DEL PARQUE	32	1	FILOMENO MATA No. 325
HT	JARDINES DEL PEDREGAL	20	S/C	CARR.URUAPAN-SAN JUAN
HT	ESPAÑA	15	S/C	PASEO LÁZARO CÁRDENAS
HT	MI SOLAR	20	1	JUAN DELGADO No. 10
HT	MIRADOR	50	1	MELCHOR OCAMPO No. 9
HT	MODERNO	38	1	PTAL.SANTOS DEGOLLADOS 4
HT	OSEGUERA	29	1	PTAL.SANTOS DEGOLLADOS 2
HT	POSADA LA TZARARACUA	14	1	AV.LOS FRESNOS No.44
HT	SANDY	20	1	FILOMENO MATA No.272
HT	ALDAMA	25	C/E	ALDAMA No.3
HT	ALASKA	22	S/C	CARR.URUAPAN-PATZCUARO
HT	ECONOMICO	20	C/E	BRAVO No.25
CH	LA MONTAÑA	18	C/E	JOAQUÍN AMARO No.61
CH	POSADA LA PROVIDENCIA	10	C/E	FCO.VILLA No 74-C
HT	MARÍA AUXILIADORA	12	C/E	AV LÁZARO CÁRDENAS No. 38
HT	POSADA MA. DE LA PAZ	8	S/C	16 DE SEPTIEMBRE No.21
HT	PENSILVANIA	14	C/E	ALVARO OBREGON No. 15
HT	POSADA	12	C/E	FILOMENO MATA No. 74
CH	SAN FRANCISCO	32	C/E	ALVARO OBREGON No.70
HT	16 DE SEPTIEMBRE	25	C/E	16 DE SEPTIEMBRE No. 15
HT	LOS PINOS	11	BWS	CARR.URUAPAN-CARAPAN
HT	FLAMINGO	22	S/C	CARR.URUAPAN-PATZCUARO
CH	POSADA MORELOS	16	C/E	AV.MORELOS No. 30

Es importante señalar que no todos los hoteles o establecimientos que brindan alojamiento se registran en el padrón de la Secretaría, ya que existen bastantes según datos de hoteleros empadronados, que no realizan este trámite para evitar el trato con esta dependencia, además de que no reciben ningún apoyo de su parte.

En cambio la Secretaría de Turismo explica, que no es desinterés de su parte el no realizar programas de apoyo o difusión exitosos, ya que no cuenta con el presupuesto apropiado para sus necesidades, y que ellos brindan el servicio lo mejor que pueden.

Sin embargo la preocupación de los hoteleros no radica solo en la falta de apoyo, si no también en la inseguridad que existe actualmente en Uruapan, ya que la continua ola de asaltos, a provocado que los turistas tengan miedo, ya que según estadísticas aproximadas proporcionadas por los hoteleros, sólo un 40 % de los huéspedes son vacacionistas, el resto son personas que vienen por cuestiones de trabajo, como son los agentes de ventas o los supervisores.

Otro punto de preocupación es la contaminación, el aspecto tan deplorable de la ciudad a causa del exceso de basura y falta de mantenimiento de las instalaciones de lugares de interés turístico.

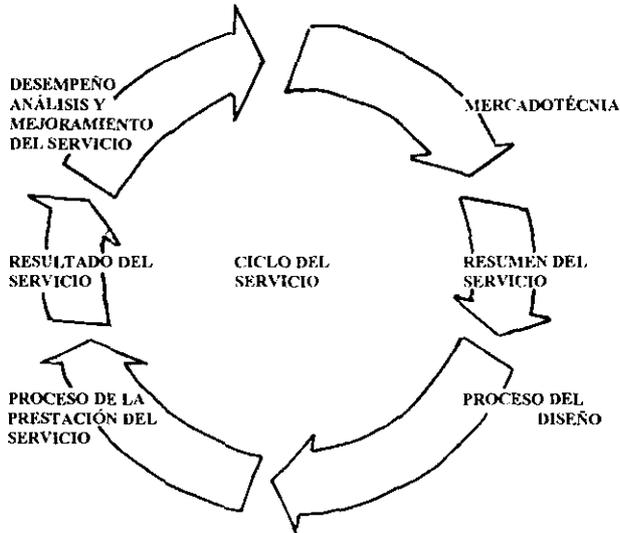
Uno de los recursos que han puesto los hoteleros para hacer atractiva la instancia en esta región es el de unirse y realizar ellos mismos programas de recorridos turísticos o campañas de difusión sobre los atractivos de la ciudad de Uruapan.

4.5. LA HOTELERIA Y SUS NORMAS.

Actualmente la hotelería esta regida por las Normas Oficiales Mexicanas (NOM-TUR); las cuales demuestran que estos cumplan con los reglamentos de seguridad y requisitos contractuales; también existen normas de carácter voluntario, que se deben seguir si se desea tener certificación en calidad turística, estas normas son: NMC-TT-006 y NOM-TT-007, que establecen los requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones en los hoteles, moteles, *servicios de tiempo compartido y similares (Rosales, 1993:30).*

Además si se quiere implementar un sistema de calidad en la industria hotelera, se debe cumplir todos los requisitos que exigen las NOM-TUR, como las NMX-TT-007, así también se deberá diseñar un manual de calidad según los requisitos que maneja la ISO 9000, específicamente la norma ISO 9002; para ello debe cumplir con un ciclo de calidad, el cual es impuesto a los establecimientos que prestan servicios(tabla 4).

CICLO DE CALIDAD PARA LOS HOTELES.



Fuente: Revista administrate hoy
Año IV.

Tabla 4

4.5. LA ISO 9000.

Por los actuales requisitos que tiene que cumplir la hotelería a nivel Internacional, es necesario que los hoteleros uruapenses piensen en su cumplimiento, uno de estos requisitos, aunque no obligatoria es la certificación de calidad basándose en las Normas ISO de la serie 9000, por lo tanto es importante su conocimiento y entendimiento.

Las ISO 9000 son una serie de normas (publicadas por la Organización Internacional de Normas - ISO), las cuales señalan los requisitos mínimos para implementar un

Las ISO 9000 son una serie de normas (publicadas por la Organización Internacional de Normas - ISO), las cuales señalan los requisitos mínimos para implementar un sistema de calidad, estas normas son internacionales, y certifica que la empresa esta capacitada para brindar un producto o servicio de calidad. Es importante señalar que estas normas son de carácter complementario, es decir no son obligatorias(Ronald:1998, vía INTERNET).

A continuación se menciona en que consisten las ISO.

ISO 9001:1994

Sistema de calidad: Asegura la calidad de un modelo desde su diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.

ISO 9002:1994

Sistema de calidad: Asegura la calidad de un modelo en producción, instalación y servicio.

ISO 9003:1994

Sistema de calidad: Asegura la calidad de un modelo en su inspección final.

ISO 9000-1:1994

Gerencia de calidad y seguridad en la aplicación de las normas de calidad: de su selección y uso.

ISO 9000-4:1994

Gerencia de calidad y también en los elementos del sistema.

Los hoteles actualmente están siendo revisados mediante la norma ISO 9002, para analizar la calidad en el desarrollo del servicio que prestan

CAPÍTULO 5

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

5.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se exponen aspectos prácticos del trabajo de campo, en donde se describe y justifica la selección del muestreo y de los instrumentos de recopilación de la información. Además de revisar si se cumplió con el objetivo general de la investigación (Conocer los principales problemas de desarrollo que enfrentan los hoteleros en Uruapan, Michoacán),

5.2. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.

El universo de estudio fueron los hoteles empadronados en las oficinas de Turismo de la ciudad de Uruapan, ubicadas en el sótano del Hotel Plaza Uruapan, así como los huéspedes de los hoteles.

El tamaño de la muestra es de 48 hoteles y moteles, distribuidos en seis grupos o categorías:

- * Cuatro estrellas
- * Tres estrellas
- * Dos estrellas.
- * Una estrella.

* Categoría económica (c/e)

* Sin Categoría (s/c)

No se utilizó un muestreo de tipo estadístico, la muestra fue tomada aleatoriamente, se consideraron dos hoteles de cinco de las seis categorías existentes y diez personas que se encontraban vacacionando en la ciudad. La muestra de los vacacionistas fue realizada en el Parque Nacional “Lic. Eduardo Ruíz” y en el centro de la ciudad, ya que los encargados de los hoteles no permitieron realizarlo en sus instalaciones, porque estaban tratando de molestar lo menos posible al huésped.

5.3.DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario, el cual permitió recabar la información directamente, ésta en función de las unidades de análisis de la hipótesis, (“EL problema del desarrollo exitoso de la hotelería radica en la falta de apoyo del gobierno”) y de los objetivos. Para esta investigación se elaboraron dos cuestionarios, uno dirigido a los empleados de los hoteles (uno de cada hotel elegido), y otro a visitantes de otras regiones, dichos cuestionarios tienen preguntas abiertas y cerradas, con la finalidad de obtener elementos significativos que fundamenten la investigación, es decir ver el punto de vista de los que trabajan en los hoteles y de aquellos reciben el servicio. También se tuvo una plática con la encargada en turno de la Secretaría de Turismo de Uruapan, con la finalidad de corroborar lo expresado por los hoteleros.

El cuestionario dirigido a los empleados de los hoteles, consta de 13 preguntas, los cuales hacen referencia a los problemas que enfrenta y los apoyos que ha recibido los hoteles de esta región. El cuestionario para los visitantes consta de 11 preguntas, el cual hace alusión al servicio que le brindan y a la problemática que enfrenta la hotelería desde su punto de vista.

5.4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Mediante la recopilación de la de la información, a través de la aplicación de los cuestionarios, tanto a visitantes como a los encargados de los hoteles; se deduce que la hotelería en Uruapan aún no se ha desarrollado por completo y que con el adecuado apoyo, podría llegar a hacer una de las principales generadoras de recursos de la región, esto se podrá observar en las respuestas otorgadas a los cuestionarios aplicados.

Sin embargo, es evidente que las condiciones culturales de la ciudad y de los pueblos vecinos, como es Tingambato, San Juan Nuevo, entre otros, contribuyen a la afluencia del turismo en la región, pero desgraciadamente, como ya se señaló en el capítulo 4, no se le ha brindado el suficiente apoyo, esto por parte de la Secretaria de Turismo, para que no decaiga este sector, *no ha existido el adecuada promoción de las bellezas naturales y culturales con que cuenta la región de Uruapan.*

Lo anterior se ve reflejado en los resultados de los cuestionarios aplicados, ya que un 90 % de los encuestados opinaron que aquí en Uruapan, la hotelería no esta en decadencia,

sino por el contrario tiene mucho futuro (ver tabla 12, anexo 1), sus problemas radican en lo económico y político (ver tabla 13, anexo 1), además de la falta de apoyo de sector privado, del gobierno y de la propia Secretaria de Turismo.

Cabe mencionar que los hoteleros piensan que mejorarían el servicio que brindan al cliente, si se les otorgara mayor apoyo y si se difundieran las áreas naturales de la región (tabla 22, anexo 2), lo malo ha sido que no se estaba haciendo nada para remediarlo, si no simplemente estaban esperando que el gobierno actuará, pero afortunadamente los hoteleros ya se percataron de esta situación y ahora ya están trabajando en proyectos de difusión cultural y turísticos.

Otro punto importante que se debe señalar es: ¿ Qué es lo que piensan los huéspedes de los servicios que prestan los hoteles en la ciudad de Uruapan.?

Un 80 % de los encuestados señalo que la recepción es buena (tabla 3,anexo 1), también el servicio de los botones, limpieza, lavandería, recados y restaurantes, (tabla 4 y 5), aqui podemos observar que a pesar de todo el cliente no tiene mala imagen del servicio dentro de los hoteles y que sus dueños se han esmerado en invertir en activos fijos, para presentar una mejor imagen de su establecimiento.

Los visitantes llegan en un 30% por medio de agencias turísticas, un 50 % por otros, como son por asuntos de trabajo, los cuales los mandan a algún curso o realizar visitas a proveedores o clientes, desafortunadamente solo un 20 % de los encuestados llegaron por referencia (tabla 2)(anexo 2). Aqui podemos observar la gran necesidad que existe de poder en

marcha lo más rápido posible un dispositivo de difusión y si es posible hacer convenios con agencias de viajes para que promociónen el Estado de Michoacán y Uruapan.

Los huéspedes opinan que sería mejor que los hoteles desarrollaron por cuenta propia programas culturales, donde dejarán ver la cultura de la región, al igual de que tuvieran mas seguridad y un mejor precio (ver tabla 11)(anexo 2). En este punto se observó que lo que hace falta es comunicación por parte de los funcionarios de los hoteles hacia el cliente, ya que la mayoría de los hoteles de cuatro y tres estrellas cuentan con programas de recorrido turístico, y cajas de seguridad, de lo cual no se dan cuenta los clientes, en este aspecto hace falta que los hoteleros pongan a gente más capacitada y activa que desarrolle el trabajo.

En la plática realizada en la Secretaría de Turismo, se señaló que, esta dependencia no es la única culpable de la falta de apoyo al sector turismo en general, además que los hoteleros no son los únicos en esta área, y que los recursos con que cuentan no son suficientes para satisfacer todas las necesidades de los organismos pertenecientes a esta secretaría. Además señalaron programas que se han desarrollado para el apoyo de la hotelería, los cuales se mencionaron en el cap. 1 de este trabajo. Aquí se puede ver la falta de capacidad que tienen los funcionarios de esta dependencia al hacer esta clase de aclaraciones, a demás se muestra la falta de interés no solo de la dependencia de Turismo de Uruapan, sino también de la de México en general.

En base a lo que señala la Secretaría de Turismo en el párrafo anterior, se pudo observar que en cierta forma tiene algo de cierto, pero es necesario que no trate de deslindar

responsabilidad La veracidad de su declaración radica que no existía una unificación de los hoteleros, *el problema de la contaminación ambiental es generada por la propia población del Municipio de Uruapan*, al no barrer sus calles , desperdiciar el agua, provocando incendios forestales, además que para la buena imagen de la ciudad tienen que unirse todas las dependencias públicas y las privadas, ya que todos somos afectados por esta situación; esto lo podemos observar en la tabla 19 del anexo I, en el cual podemos observar que un 60 % no ha recibido ninguna clase de financiamiento por parte del sistema bancario, mencionando al contestar esta pregunta que mas de una vez lo solicitaron, pero su petición fue rechazada. Además de que no reciben ningún incentivo fiscal, avalando este comentario con una respuesta del 100% de los encuestados(tabla 18, anexo I)

CONCLUSIONES

Evidentemente el Estado de Michoacán esta atravesando una etapa de incertidumbre e inconformidad , esto por falta de apoyo de la iniciativa privada y del gobierno, por la inseguridad de la región y el nivel económico tan bajo de sus pobladores, esta inconformidad se ve reflejada en las personas que vienen de visita, por lo tanto su estancia en Uruapan es corta , prefiriendo los turistas vacacionar en otras regiones, algunas en Michoacán (Morelia y Pátzcuaro) y otra prefieren mejor ir a otros estados, como Guanajuato y Querétaro.

Uno de los sectores que ha sufrido los embates provocados por esta problemática, es indudablemente el sector turismo, específicamente en el ramo hotelero; el cual a pesar de esto ha tratado de salir adelante, por medio de la implementación de programas de difusión, asociándose los hoteleros, para crear un ambiente más agradable y atractivo para el visitante.

En la ciudad de Uruapan es necesario que se explote el sector turismo, ya que es un terreno virgen en el que pocos empresarios han querido incursionar, por temor a la falta de apoyo y mala organización en este sector; es necesario por que se cuenta con los recursos naturales y culturales apropiados para desarrollar esta área. Por lo cual actualmente los hoteleros uruapenses se han unido para crear actividades o recorridos turísticos que hagan más agradable la estancia del visitante en la región; este programa consiste en un recorrido por los lugares con más historia en Uruapan como son:

* El Parque Nacional "Eduardo Ruiz".

- * La Huatápera
- * La Tzaráracua.
- * Las Ruinas de Tingambato
- * El volcán Parícutín.

Sin embargo es necesario que los empresarios manifiesten su inconformidad ante el gobierno por el poco apoyo que reciben , y sobre todo que se respalden entre ellos, para poder dar una mejor imagen del servicio, ya que algunos de los visitantes se van inconformes, sobre todo por aspectos de la inseguridad en la región: muchos turistas son asaltados principalmente en el Parque Nacional y el centro de la ciudad.

Por lo anterior en Uruapan ya existe una mayor atención por parte de los dueños de los hoteles, han implementado sistemas de seguridad, se brinda alimentación de calidad , limpieza y comodidad, esto solo lo han implementado los hoteles que pertenecen a la Asociación de Hoteleros y se encuentran clasificados dentro de las categorías de cuatro y tres estrellas principalmente .

Sin embargo a pesar de todos estos nuevos dispositivos que han implementado es necesario que siempre estén alerta a nuevos cambios, dar mantenimiento a sus instalaciones, invertir realizando primero un buen estudio de la necesidad de dicho desembolso, y no desperdiciar su dinero de inversiones innecesarias, ya que como vimos en el capítulo 3, los hoteleros en Uruapan, solo invierten en bienes muebles , inmuebles o algún programa de publicidad para su hotel.

Sin embargo la hotelería en Uruapan no esta en decadencia, hoy en día las puertas para la hotelería son muy grandes, solo hace falta encontrar la correcta, es una importante actividad económica a la cual no se le ha dado la oportunidad de desarrollarse, y además los empresarios han tenido miedo para invertir en ella, se han conformado con tener hoteles pequeños, que solo sacan lo mínimo, negocios familiares en los cuales las inversiones por parte de personas ajenas a esta, son imposibles hasta ahora, pero como ya dijimos anteriormente esto esta cambiando, ya se esta viendo la necesidad del cambio y esperemos que este de resultado para beneficio de la población en general de la ciudad de Uruapan.

Para finalizar es importante señalar que la hipótesis planteada en este trabajo se rechaza, ya que la problemática del desarrollo de la hotelería en Uruapan no depende únicamente del apoyo del gobierno, si no también esta relacionado la falta de apoyo de la iniciativa privada, y la mala organización que tenían en la Asociación Hotelera de Uruapan.

PROPUESTA

INTRODUCCIÓN.

En este apartado se dará una propuesta sobre como afrontar los problemas que aquejan actualmente a los hoteleros en Uruapan.

Justificación de la propuesta:

Los resultados del análisis de la investigación, nos indica que la problemática de la hotelería es muy extensa, y para remediarla es necesario que tanto dueños como el gobierno se conjunten para implementar programas que atraigan a más turistas y por que no , también a personas que quieran invertir en esta clase de proyectos.

He ahí en punto clave del desarrollo de este sector, el cual es considerado un ramo que todavía tiene mucho que dar, un área que no ha sido explotada.

Ahora los hoteles para poder competir deben cuidar mucho su imagen, ya que también son sujetas a la certificación de calidad, es decir a las normas ISO de la serie 9000; ya que el tener un certificado es un testimonio de la calidad y las ventajas que puede ofrecer una empresa a visitantes nacionales y extranjeros, en el caso de hoteles, la ISO 9000-2, cuidará los

siguientes aspectos.:

- * La seguridad
- * La calidad.
- * La atención .
- * El confort

Todo esto se deberá realizar al servicio del cliente; pero es necesario destacar que solo lo podrán llevar a cabo los dueños de hoteles de cuatro y tres estrellas.

Por lo tanto de acuerdo a lo anterior se propone:

a. Un curso taller para los empleados de los hoteles, en donde se enfoque a presentar un buen servicio y trato al cliente; con el fin de conformar una plantilla de trabajadores mas eficientes,

Este taller, se debe basar en exponer los puntos más importantes de la ISO 9000-2, y a comprometer al trabajador a ejercer un buen trabajo.

b. También se propone la existencia de un convenio entre el gobierno, la Secretaría de Turismo y la Asociación de Hoteleros, donde se comprometan a :

1.- El gobierno: Que destine mas recursos para la implementación de programas de apoyo a esta área, brinde incentivos fiscales al igual que facilidades, además que ponga a gente eficiente y competente en los puestos claves, que sirvan para darle mayor difusión a este sector. También es necesario que implemente dispositivos de seguridad en las áreas de mayor afluencia turística y

además lleve a cabo campañas de limpieza y mantenimiento de las zonas turísticas.

2 - La Secretaría de Turismo: Apoyo en la difusión de las áreas naturales y turísticas del Estado y de la Ciudad de Uruapan, además de que monte programas culturales, donde muestre a los visitantes la riqueza de la cultura michoacana, ya que esto lo venía realizando la asociación de hoteleros y es un servicio que debe proporcionar la secretaría.

3 - Asociación Hotelera: Comprometerse a prestar un buen servicio, acatar todas las disposiciones legales y fiscales que implemente el estado, mandar a cursos de actualización a sus empleados y miembros de la asociación y lo que es más importante poner el nombre de la ciudad en alto por ser una de las más visitadas.

ANEXOS

1 CUESTIONARIO APLICADO A VISITANTES

¿ Como hizo su reservación ?

TABLA 1

CATEGORIAS	F	%
Terceros	5	50
Telefono	5	50
TOTAL	10	100

GRÁFICO 1

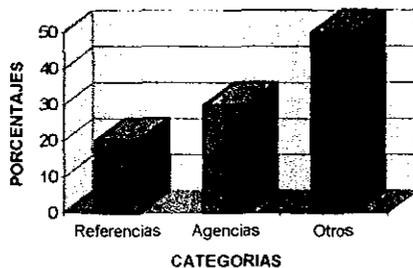


¿ Como llego al hotel ?

TABLA 2

CATEGORIAS	%	F
Referencias	20	2
Agencias	30	3
Otros	50	5
TOTAL	100	10

GRÁFICO 2



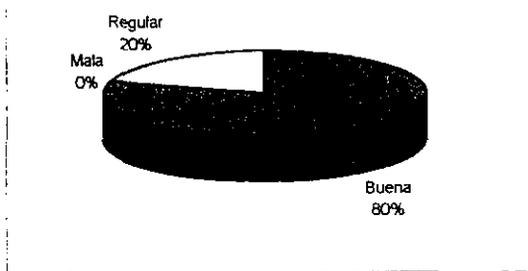
Fuente: Encuesta directa 1998

¿ Como es la recepción ?

TABLA 3

CATEGORIAS	F	%
Buena	8	80
Mala	0	0
Regular	2	20
TOTAL	10	100

GRÁFICO 3

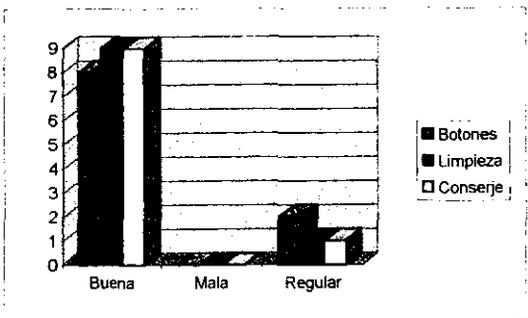


¿ Cómo calificaría el servicio que le brinda el hotel ?

TABLA 4

CATEGORIAS	Buena	Mala	Regular	TOTAL
Botones	8	0	2	10
Limpieza	9	0	1	10
Conserje	9	0	1	10

GRÁFICO 4



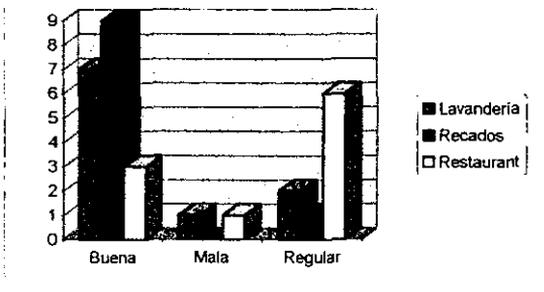
Fuente: Encuesta directa 1998

¿ Cómo calificaría el servicio que le brinda el hotel ?

TABLA 5

CATEGORIAS	Buena	Mala	Regular	TOTAL
Lavandería	7	1	2	10
Recados	9	0	1	10
Restaurant	3	1	6	10

GRÁFICO 5

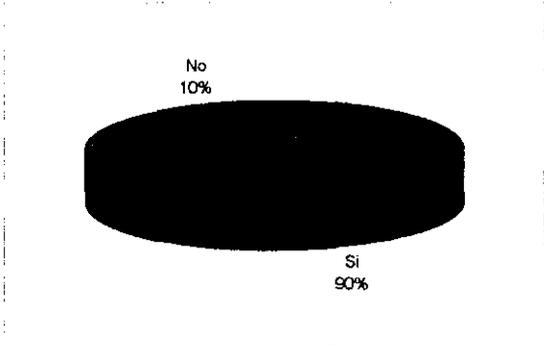


¿ Cuenta con habitación confortable y bien equipada ?

TABLA 6

CATEGORIAS	F	%
Si	9	90
No	1	10
TOTAL	10	100

GRÁFICO 6



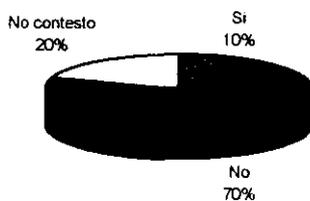
Fuente: Encuesta directa 1998

¿ Posee el hotel programas de actividades recreativas.?

TABLA 7

CATEGORIAS	F	%
Si	1	10
No	7	70
No contesto	2	20
TOTAL	10	100

GRÁFICO 7

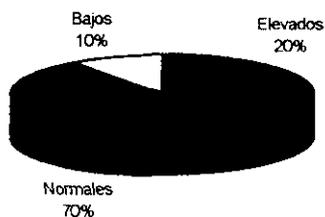


¿ Cómo calificaría usted los precios en el hotel ?

TABLA 8

CATEGORIAS	F	%
Elevados	2	20
Normales	7	70
Bajos	1	10
TOTAL	10	100

GRÁFICO 8



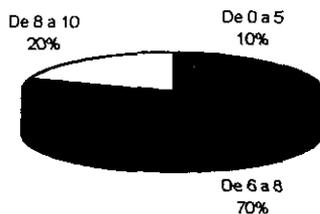
Fuente: Encuesta directa 1998

¿Cuál sería su calificación si le pidiéran evaluar su habilidad para proporcionar un ambiente agradable ?

TABLA 9

CATEGORIAS	F	%
De 0 a 5	1	10
De 6 a 8	7	70
De 8 a 10	2	20
TOTAL	10	100

GRÁFICO 9

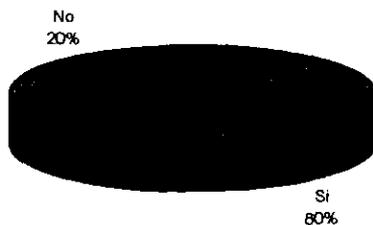


Si regresara a esta región ¿se hospedaría en este mismo hotel ?

TABLA 10

CATEGORIAS	F	%
Si	8	80
No	2	20
TOTAL	10	100

GRÁFICO 10



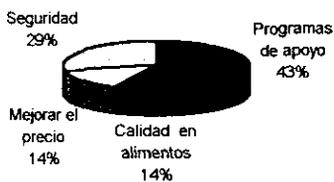
Fuente: Encuesta directa 1998

Sugerencias para mejorar el servicio de la hotelería.

TABLA 11

CATEGORIAS	F	%
No contesto	3	30
Programas de apoyo	3	30
Calidad en alimentos	1	10
Mejorar el precio	1	10
Seguridad	2	20
TOTAL	10	100

3



Fuente: Encuesta directa 1998

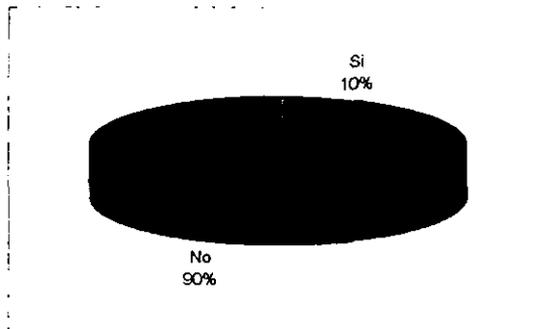
CUESTIONARIO APLICADO A LOS ENCARGADOS DE LOS HOTELES.

¿ Cree usted que la industria hotelera esta en decadencia ?

TABLA 12

CATEGORIAS	F	%
Si	1	10
No	9	90
TOTAL	10	100

GRÁFICO 12

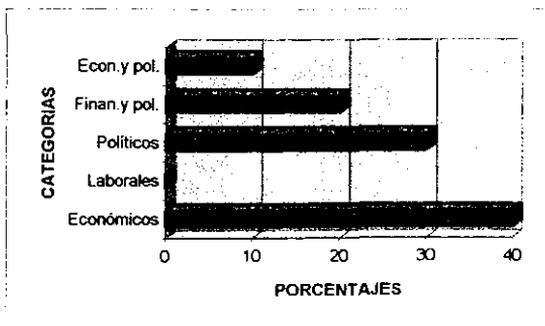


¿ Aque tipo de problemas se enfrenta la hotelería ?

TABLA 13

CATEGORIAS	%	F
Económicos	40	4
Laborales	0	0
Políticos	30	3
Finan.y pol.	20	2
Econ.y pol.	10	1
TOTAL	100	10

GRÁFICO 13



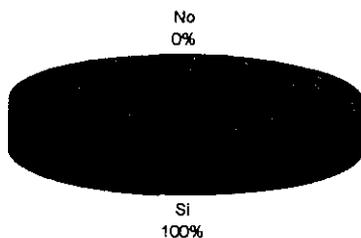
Fuente: Encuesta directa 1998

Tanto la infraestructura, como el entorno de la región de Uruapan han influido en la afluencia de turismo.

TABLA 14

CATEGORIAS	F	%
Si	10	100
No	0	0
TOTAL	10	100

GRÁFICO 14

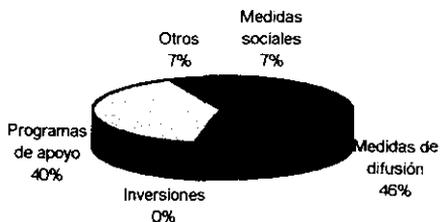


Recomendaría para dar un mejor servicio y aspecto al turismo ?

TABLA 15

CATEGORIAS	F	%
Medidas sociales	1	7
Medidas de difusión	7	46
Inversiones	0	0
Programas de apoyo	6	40
Otros	1	7
TOTAL	15	100

GRÁFICO 15

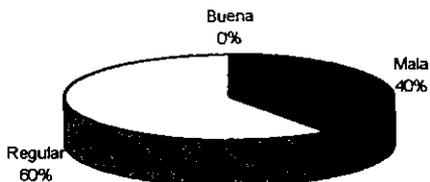


Fuente: Encuesta directa 1998

¿ Cómo podría calificar el apoyo que brinda el gobierno a la hotelería ?

CATEGORIAS	F	%
Buena	0	0
Mala	4	40
Regular	6	60
TOTAL	10	100

TABLA 16



¿ Existen facilidades para que se invierta en esta industria ?

CATEGORIAS	F	%
Si	0	0
No	9	90
No contesto	1	10
TOTAL	10	100

TABLA 17

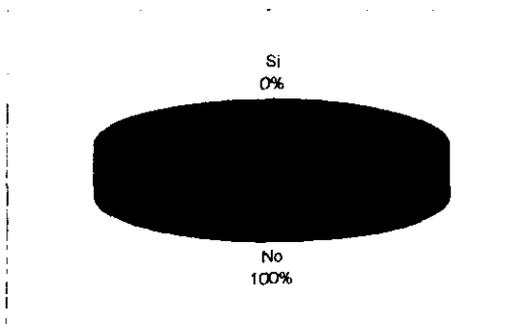


Fuente: Encuesta directa 1998

¿ Tienen algún incentivo fiscal ?

CATEGORIAS	F	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

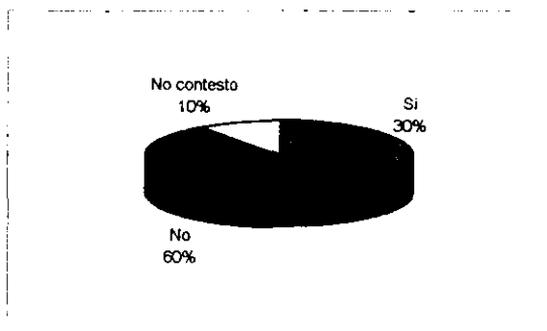
TABLA 18



¿Han recibido algún apoyo del sistema bancario ?

CATEGORIAS	F	%
Si	3	30
No	6	60
No contesto	1	10
TOTAL	10	100

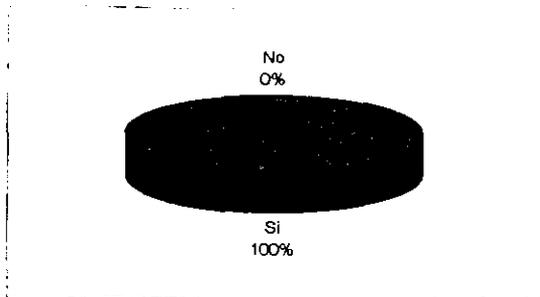
TABLA 19



Sobre el aspecto laboral. ¿ brindan ustedes cursos de capacitación a sus empleados ?

CATEGORIAS	F	%
Si	10	100
No	0	0
TOTAL	10	100

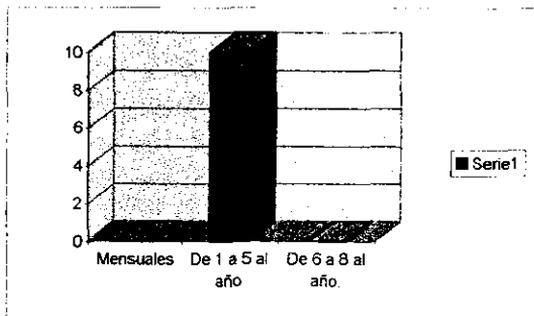
TABLA 20



Estos cursos son:

CATEGORIAS	F	%
Mensuales	0	0
De 1 a 5 al año	10	100
De 6 a 8 al año.	0	0
TOTAL	10	100

TABLA 21

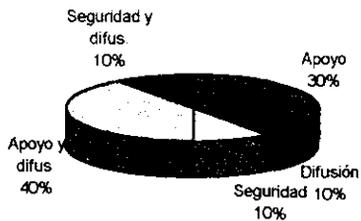


Fuente: Encuesta directa 1998

¿Como mejoría el servicio ?

CATEGORIAS	F	%
Apoyo	3	30
Difusión	1	10
Seguridad	1	10
Apoyo y difus.	4	40
Seguridad y difus.	1	10
TOTAL	10	100

TABLA 22



Fuente: Encuesta directa 1998

ANEXO 3
CUESTIONARIO
HUESPED

Objetivo. El presente cuestionario se aplica con la finalidad de obtener información acerca de la problemática que enfrenta actualmente la industria hotelera.

1.- Nombre del hotel donde se hospeda: _____

2.- ¿Cómo hizo su reservación?

Terceros () Teléfono()

3.- ¿Cómo llego al hotel?

Referencias() Agencia() Otros()

4.- ¿Cómo es la recepción del hotel?

Buena() Mala() Regular()

5.- ¿Cómo calificaría el servicio que le brinda el hotel?

	Bueno	Malo	Regular
servicio de botones	()	()	()
limpieza	()	()	()
conserje	()	()	()
lavandería	()	()	()
recados	()	()	()
restaurante	()	()	()

6.- ¿Cuenta con habitación bien equipada y confortable?

Si () No ()

7 - ¿Como calificaria usted los precios del hotel?

Elevados () Normales () Bajos ()

8 - Posee el hotel programas de actividades recreativas.

Si () No ()

9 - ¿ Cual sería su calificación si le pidieran evaluar la habilidad del hotel en proporcionar un ambiente agradable?

De 0 a 5 () De 6 a 8 () De 9 a 10 ()

10.- Si regresara a esta región ¿se hospedaría en el mismo hotel?

Si () No ()

11 - ¿Qué sugerencia daría para mejorar el servicio de estos?

ANEXO 4

CUESTIONARIO PERSONAL DEL HOTEL

Objetivo: El presente cuestionario se aplica con la finalidad de conocer la problemática que enfrenta actualmente la industria hotelera.

Instrucciones: Marque con una cruz la respuesta correcta.

1.- Puesto o cargo que desempeña actualmente en el hotel: _____

2 - ¿Cree usted que la industria hotelera esta en decadencia?

Si ()

No ()

3 - ¿ A qué tipo de problemas se enfrenta actualmente la hotelería?

Económicos ()

Laborales ()

Políticos ()

Financieros ()

4 - Tanto la infraestructura como el entorno de la región de Uruapan han influido en la afluencia del turismo.

Si ()

No ()

5.- ¿Qué medidas recomendaría para dar un mejor servicio y aspecto a los turistas?

Medidas sociales ()

Medidas de difusión ()

Inversiones ()

Programas de apoyo ()

Otros: _____

6.- ¿ Como podría calificar el apoyo que brinda el gobierno a la hotelería?

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

7.- ¿Existen facilidades para que inviertan esta industria?

Si ()

No ()

8.- ¿Qué tipos de inversiones se pueden realizar?

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- HEYMAN, Timothy; **Inversión contra Inflación.**
Editorial Milenio, S.A.; México:1989.
Tercera Edición.
- 2.- FLORESCANO, Enrique Coor; **Historia General de Michoacán.**
Instituto Michoacano de Cultura: Morelia, Mich.:1995.
- 3.- INEGI, **XIV Censo Industrial, XI Censo Comercial, y XI Censo de Servicios.**
Censos Económicos 1994, Michoacán.
- 4.- LATTIN, Gerald; **Administración Moderna de Hoteles y Moteles**
México: Editorial Trillas: 1996.
- 5.- VALENCIA Barajas, Herica; **Monografía del Municipio de Uruapan**
Escuela Normal Superior. México, D.F.:1984.
- 6.- MIRANDA, Francisco; **Monografías Municipales del Gobierno del Estado de Michoacán**
Gobierno del Estado: Morelia: 1979.
- 7.- DÍAZ Mata, Alfredo; **Matemáticas Financieras.**
Editorial Mc. Graw-Hill: Agosto1993: México D.F.
- 8.- BAEZ Casillas, Sixto; **Hotelería.**
CECSA: México: 1996.
- 9.- ZEPEDA, Patterson, Jorge; **Michoacán: Sociedad, Economía, Política y Cultura.**
UNAN: México: 1990.

HEMEROGRAFÍA.

1.- Alta Hotelería.

Año 6, No. 33. Septiembre-Octubre 1996, México D.F..

2.- Emprendedores

Vol. IX, No.36, Nov.- Dic. 1995., México D.F.

3.- Emprendedores.

Vol. IX, No. 43., Enero- Febrero 1997., México D.F.

4.- Administrate Hoy.

Año III, No. 35, Marzo 1997., México D.F.

5.- Administrate Hoy.

Año III, No. 32, Dic. 1996. México D.F.

6.- Comercio Exterior.

Vol.46, No. 2, Marzo 1996 , México.

Banco Nacional de Comercio Exterior.

7.- Contaduría y Administración

No. 184, Pag. 31-95, Enero-Marzo 1997, México.

Investigaciones de la FCA-UNAM.

8.- Comercio Exterior.

Vol.38, No.11., México

Banco Nacional de Comercio Exterior.

9.- Alto Nivel.

Año 9. No. 104 Abril 1997

Grupo Editorial Zuma S.A de C V

México D.F.