



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

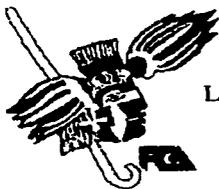
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN
HOSTAL**

**DISEÑO DE UN SISTEMA PARA UNA ORGANIZACIÓN QUE PARA
OBTENER EL TÍTULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**PRESENTAN:
NERI RECINAS IV Y ESTHER
PENAGOS ROBLES MARÍA LORENA**



**ASESOR:
L.A y MTRO. ADRIÁN MÉNDEZ SALVATORIO**

MÉXICO, D.F.

2002



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.

SEÑOR MÍO

Te doy gracias por darme la vida
Y por permitirme lograr una de mis más
grandes metas. Te dedico mi vida entera.

MADRE SANTÍSIMA

Te pido que guíes cada uno de mis pasos
con dulzura y amor, para que dentro de mi vida profesional
ejerza con rectitud y apego a mis principios.

MAMITA

A ti te doy las gracias por ser mi guía y el corazón sabio que me ama,
y que nunca me deja caer, sino por el contrario,
día con día me levanta con acertados consejos y dulzura.
Te dedico esta meta que hoy, Dios Nuestro Señor me permite lograr.

PAPITO

Te doy gracias por brindarme tu ayuda diaria
tanto materia como espiritual,
por ser mi ejemplo en la vida profesional
y por darme todo tu amor.
Esta meta también es tuya, mi querido papacito

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Hoy quiero agradecerte por mi y por los millones de estudiantes que han pasado por tus aulas, porque nos formaste como buenos seres humanos. Eres tan bella y tan grande, que siempre vivirás en mi corazón, pues mi padre me empezó a enseñar a amarte, pero hoy no solo te amo, si no que te respeto, te admiro y te prometo que a través de mi, haré que la gente sienta lo mismo por ti.

**LIC. Y MTRO ADRIÁN MÉNDEZ SALVATORIO
Y
C.P HÉCTOR GONZÁLEZ RAMÍREZ**

Por su profesionalismo, dedicación y gran paciencia en el asesoramiento de este proyecto.

Nuestra gratitud por siempre

MAESTROS Y AMIGOS

A todos y cada uno de ustedes les doy las gracias porque sin ustedes no hubiese aprendido tanto, ni hubiese pasado tantos gratos momentos en esta gran universidad, y también les doy las gracias por haber formado a la persona que ahora soy.

AYDÉ, ROX, ELSITA e ILE

Gracias, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de mi vida y por haberme dado un hogar lleno de felicidad porque sin cada una de ustedes mi vida no hubiera sido completamente feliz.

CÉSAR

Eres el mejor amigo que he tenido, gracias por ser mi compañero mi consejero y mi ejemplo, pues con tu tenacidad y esfuerzo diario, me haz enseñado que todas las metas se pueden alcanzar, gracias por haberme dado tantas horas de alegría y compañerismo.

HOSTAL EN SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS ESTADO DE CHIAPAS

TEMARIO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	4
1) Tema del Proyecto.....	5
2) Justificación del Tema.....	5
3) Objetivos.....	5
4) Antecedentes de Hostales en México.....	5
5) International Youth Hostel Federation.....	6
6) Algunos Hostales existentes en México.....	8
7) Características generales de los Hostales.....	8
8) Categorías de los Hostales.....	9
9) Mínimos Estándares para los Hostales.....	10
10) Análisis del estado de Chiapas.....	10
A) Ubicación Geográfica	10
B) División política.....	11
C) Comunicación y transporte del estado.....	11
D) Mapa del Estado de Chiapas.....	13
E) Criterios de orden físico.....	14
a) Clima.....	14
b) Hidrología.....	14
c) Morfología.....	14
d) Condiciones de Fauna y Vegetación.....	15
e) Paisajes y atractivos naturales.....	15
F) Atractivos Culturales.....	18
a) Arqueología.....	19
b) Arquitectura civil.....	19
c) Arquitectura religiosa.....	19
d) Artesanías.....	19
e) Folclore.....	20
G) San Cristóbal de las Casas.....	21
a) Datos importantes.....	23
b) Tabla de Distancias.....	25
c) Mapa de Alrededores de la ciudad.....	26
d) Atractivos Turísticos.....	27
e) Información Turística.....	27

F) Conclusiones de la investigación de mercados.....	109
6) Análisis de la competencia.....	111
7) Mercado turístico.....	117
8) Determinación de las oportunidades cuantitativas del mercado	118
9) Publicidad.....	119

CAPITULO IV. ESTUDIO TÉCNICO

120

1) Localización.....	121
2) Mapa de localización en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.....	122
3) Ventajas económicas especiales.....	123
4) Proceso de Construcción.....	123
A) Modos diversos de llevar acabo la construcción.....	123
B) Arquitectura y planificación.....	124
C) Gente.....	124
D) Transporte.....	124
E) Ecología.....	125
a) Materiales de construcción.....	125
5) Diseño.....	125
A) Color y decoración.....	125
B) Comunicaciones.....	126
C) Calefacción y ventilación.....	126
D) Alumbrado.....	126
E) Prevención y accesibilidad.....	127
F) Seguridad.....	127
a) Clasificación de riesgos por categorías.....	127
b) Instalaciones de deposito seguros.....	128
G) Entrada/Recepción (Lobby).....	128
H) Jardines y espacios exteriores.....	129
I) Cuarto de estar.....	129
J) Dormitorios.....	130
K) Lavabos, duchas y servicios.....	132
L) Cocina de autoservicio para huéspedes.....	132
M) Lavandería.....	132
N) Restaurante.....	133
O) Agencia de servicios Turísticos.....	133
P) Sala de Internet.....	134
Q) Sala de Juegos.....	134
R) Oficinas Administrativas.....	134
S) Almacén.....	134
6) Mantenimiento.....	135
7) Distribución de la Planta.....	136

CAPÍTULO V. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL

139

1) Organigrama.....	140
2) Requerimientos de Personal.....	140
3) Descripción general de funciones.....	140
A) Dirección.....	140
B) Contabilidad.....	141
C) Mercadotecnia.....	141
a) Agencia de Servicios Turísticos.....	141
D) Recepción.....	141
E) Mantenimiento.....	141
a) Limpieza.....	142
b) Mobiliario y Equipo.....	142
F) Restaurante.....	142
G) Vigilancia.....	142
4) Políticas y normas de la organización.....	144
A) De Servicio.....	144
B) Duración de la estancia.....	144
C) Discriminación.....	144
D) Propaganda.....	144
E) Peticiones de Informes y Reservasiones.....	144
F) Llegada y Recepción.....	145
G) Equipo, personal y provisión de información.....	145
H) Higiene.....	145
I) Área de dormir.....	145
J) Comida y Bebida.....	146
K) Seguridad de personas bienes.....	146
L) Limite de edad y supervisión de menores en el Hostal.....	146
5) Base Legal.....	147
A) Clasificación de Trámites.....	147
a) Federales.....	147
b) Estatales.....	147
c) Municipales.....	147
B) Diagrama de Trámites.....	148
C) Guía Básica de Trámites.....	149

CAPÍTULO VI. ESTUDIO FINANCIERO

157

1) Alternativas de Financiamiento.....	158
2) Presupuesto de inversión.....	159
A) Terreno.....	159
B) Edificio.....	159
C) Inventarios.....	159
D) Mobiliario y equipo.....	160
E) Equipo de Oficina.....	162
F) Equipo de Computo.....	162

G) Equipo de Transporte.	162
H) Inversión Diferida.	163
3) Pronóstico de ingresos.	165
4) Pronóstico de nómina.	166
5) Pronóstico de gastos operacionales y no operacionales.....	168
6) Análisis de la posición Financiera esperada (PFE) del proyecto.....	169
A) Balance de Apertura.	169
B) Estado de Resultados proforma.....	170
C) Flujo de Caja.	171
D) Evaluación del Proyecto.	172
a) VPN.	172
b) Tasa Interna de rendimiento.....	173
c) Periodo de Recuperación.....	173
E) Punto de equilibrio.....	174
7) Conclusiones	175
CONCLUSIONES.....	177
BIBLIOGRAFÍA.....	181
REFERENCIAS.....	183
ANEXOS.....	187

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La industria del turismo en nuestro país es una de las más importantes dentro de nuestra economía, pues genera fuentes de empleo, entrada de divisas, desarrollo y crecimiento de los lugares con atractivos turísticos. Sin embargo este sector se ha visto seriamente afectado por la crisis que atraviesa actualmente el país y el mundo, con situaciones de inestabilidad económica, problemas políticos, inseguridad pública, etc.

Así mismo, la falta de difusión de las reservas naturales, arqueológicas y coloniales con las que cuenta el país, han generado una concentración en sólo algunos puntos turísticos, lo que desencadena un estancamiento en la inversión turística y un mal aprovechamiento de los atractivos con que cuenta el país.

Por otra parte el turismo juvenil en nuestro país no se ha visto fomentado, ya que casi no hay campañas publicitarias destinadas a este sector, y aún más, la falta de recursos de los jóvenes debido a que no cuentan con fuentes de ingresos ó bien sus ingresos son muy reducidos, limita que se incremente el turismo juvenil. Este punto es muy importante considerando que nuestro país esta mayormente constituido por gente menor de 26 años. De esto se desprende la necesidad de proporcionar alternativas de turismo para este sector, que permitan incrementar el conocimiento de la riqueza cultural y natural del país.

Durante la búsqueda de estas alternativas y en nuestra experiencia personal encontramos que el servicio de los Hostales en el mundo, principalmente en Europa, es un concepto aceptado y utilizado por muchos jóvenes viajeros (backpackers), pues se considera una buena alternativa de alojamiento económico, que también pretende fomentar la cultura y el cuidado del medio ambiente. En México el concepto de Hostal ó Albergue Juvenil no ha sido muy difundido y actualmente se cuenta únicamente con 23 hostales en todo el país, por lo que consideramos la creación de un servicio de este tipo como una buena alternativa en el sector turismo.

Como se mencionó anteriormente nuestro país cuenta con varios atractivos turísticos y nosotros decidimos desarrollar el proyecto en la ciudad de San Cristóbal de las Casas Chiapas, ya que consideramos que es una de las pocas ciudad que cuenta aún con su arquitectura colonial y con el atractivo cultural de la mezcla de razas, lo cual genera un gran atractivo tanto para el turismo nacional como internacional.

Para el establecimiento de un negocio, cualquiera que sea el giro, se requiere de una buena planeación para desarrollar un proyecto viable y factible, que genere beneficios a los propietarios y a la sociedad en general, por ello decidimos desarrollar el plan de negocios del Hostal San Cristóbal de las Casas.

Durante el desarrollo del Proyecto elaboramos cuatro estudios que nos permiten determinar las ventajas y desventajas de un negocio de este tipo, dichos estudios son:

Estudio de Mercadotecnia: con el cual pudimos obtener información sobre las oportunidades del mercado, tanto del servicio en sí mismo, como la ubicación de éste; además se determinó la competencia directa e indirecta con la que se cuenta en este giro.

Estudio Técnico: dicho estudio establece los requerimientos para el establecimiento de un Hostal, considerando las normas medioambientales y de calidad con las que debe contar un servicio de este tipo.

Estudio Administrativo: como el factor humano es indispensable para el establecimiento y buen funcionamiento de un negocio, en el estudio se determinaron los requerimientos de personal y algunas de las políticas de la organización. Asimismo, se elaboró una investigación sobre la base legal con la que debe contar un servicio de alojamiento como un Albergue Juvenil.

Estudio Financiero: al término de los estudios anteriormente mencionados se diseñó una evaluación de todos los requerimientos económicos necesarios para el establecimiento del negocio, así como la autosuficiencia y rentabilidad del mismo.

Este Plan de Negocios contiene información útil y determinante para la toma de decisiones sobre el establecimiento de un Hostal en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, ya que proporciona un panorama general sobre las oportunidades del mismo en el mercado turístico.

CAPÍTULO I

Antecedentes

1) TEMA DEL PROYECTO

Plan de Negocios para la creación de un Albergue Juvenil (Hostal u Hostel) en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Estado de Chiapas

2) JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Consideramos que el Estado de Chiapas cuenta con maravillas naturales y arqueológicas muy atractivas para el turismo, además de tradiciones y costumbres interesantes, a pesar de su situación económica rezagada y la situación política inestable, los lugares turísticos con que cuenta pueden ser mejor aprovechados y más difundidos. Este Proyecto en Chiapas, pretende ofrecer un servicio de Hostelería (Albergue Juvenil) completo, que de beneficios al entorno, además de dar a conocer a los turistas nacionales y extranjeros, principalmente jóvenes, las maravillas de este lugar.

3) OBJETIVOS

- ◆ Elaborar un Plan de Negocios efectivo para la creación de un Albergue Juvenil (Hostal) en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
- ◆ Desarrollar el Plan de Negocios de un Hostel implementando las herramientas administrativas adquiridas durante el estudio de la Licenciatura en Administración.
- ◆ Establecer dentro del Plan de Negocios la autosuficiencia y rentabilidad del Hostel por medio de la elaboración de los diferentes estudios para la creación de una empresa, tales como estudio de mercadotecnia, estudio técnico, financiero, administrativo y legal.

4) ANTECEDENTES DE HOSTALES EN MÉXICO

En México se está creando una nueva red de alojamientos de Hostelling International, en los cuales se puede disfrutar una atmósfera propicia y amigable para convivir con otros viajeros, en la mayoría de estos existen instalaciones de uso común, tales como los baños, la cocina de autoservicio, la sala de T.V. o la sala de Internet. Generalmente hay dormitorios comunes de hasta 6 personas y en algunos casos cuartos privados de dos ó tres camas con baño propio.

Existen dos organismos de apoyo a los Hostales en México uno es la Red Mexicana de Alojamientos para Jóvenes REMAJ y la Asociación Mexicana de Albergues Juveniles AMAJ, dichos organismos forman parte de las asociaciones que representan a la International Youth Hostel Federation; para la realización de este proyecto se obtuvo información de la REMAJ, que es una Asociación no lucrativa creada con el fin de fortalecer el sector de alojamientos juveniles y alternativos del país; dicha asociación cuenta con la afiliación del tercer mejor Hostel en el mundo "Hostal Cathedral", además de caracterizarse por los altos estándares de calidad exigidos para afiliarse un hostel.

5) INTERNATIONAL YOUTH HOSTEL FEDERATION (IYHF)

La IYHF es una federación que reúne a un grupo de importantes asociaciones representados en aproximadamente 60 países alrededor del mundo. Dicha federación refiere las políticas y estructuras de la Red de Alojamiento, es decir, las reglas y regulaciones de todos sus miembros y organizaciones asociadas; además de ofrecer consejos, recomendaciones e información para la operación efectiva de los alojamientos.

El objetivo para todos sus miembros asociados es "promover la educación de toda la gente joven de todas las nacionalidades, fomentando en especial el conocimiento, amor y cuidado de las áreas rurales y la apreciación de los valores culturales de los pueblos y ciudades de todo el mundo; ofrecer lugares de alojamiento sin distinción de raza, nacionalidad, color, credo, sexo, clase social o tendencia política"¹.

Por lo que la Federación busca:

1. "Fomentar la cooperación entre los asociados en todos los países, facilitando el viaje a jóvenes aventureros.
2. Aconsejar y ayudar en la formación de nuevos asociados en países donde dicha asociación no existe
3. Ayudar a la operación adecuada de los alojamientos
4. Proveer de los servicios de arbitro en caso de desacuerdo entre dos o más alojamientos asociados
5. Facilitar literatura apropiada, información y publicidad para su utilización
6. Adquirir, mantener y disponer de cualquier corporación si se necesita para éste ó cualquier otro propósito
7. Tomar cualquier otra acción necesaria para cumplir con los objetivos de la federación
8. La asociación no tendrá intereses políticos o de lucro, pues su propósito es mantener operando los alojamientos de forma adecuada, suscribiéndose a los objetivos referidos en el artículo anterior "².

A continuación se muestra un listado de websites de algunas de las asociaciones afiliadas a la IYHF en el mundo.

- | | |
|----------------|---|
| 1. Argentina | www.hostels.org.ar |
| 2. Australia | www.yha.org.au |
| 3. Austria | www.ocjhw.or.at y www.ocjhv.or.at |
| 4. Bélgica | www.laj.be y www.vjh.be |
| 5. Brasil | www.hostel.org.br |
| 6. Bulgaria | www.usitcolours.bg |
| 7. Canadá | www.hostellingintl.ca |
| 8. Chile | www.hostelling.cl |
| 9. China | Focus on China |
| 10. Costa Rica | www.hicr.org |

¹ www.iyhf.org

² www.iyhf.org

11. Croacia www.nncomp.com/hfhs
 12. República Checa www.kmc.cz
 13. Dinamarca www.danhostel.dk
 14. Inglaterra & Gales www.yha.org.uk
 15. Estonia <http://cyha.ig.ee>
 16. Finlandia www.srmnet.org
 17. Francia www.fuaj.org
 18. Alemania www.djh.de/international
 19. Hong Kong www.yha.org.hk <http://www.hkyha.org.hk/>
 20. Islandia www.hostel.is
 21. India www.yhaindia.org
 22. Irlanda (Norte) www.hini.org.uk
 23. Irlanda (República de) www.irlandyha.org
 24. Israel www.youth-hostels.org.il/youth-hostels/english.html
 25. Italia www.hostels-aig.org
 26. Japón www.yjh.or.jp
 27. Corea www.kyha.or.kr/english/main.html
 28. Líbano www.campus-travel.net
 29. Luxemburgo www.youthhostels.lu/english/index.html
 30. Malta www.nsts.org
 31. México www.hostels.com.mx y www.remaj.com.mx
 32. Holanda www.njhc.org/english <http://www.njhc.org/english/default.html>
 33. Nueva Zelanda www.yha.org.nz
 34. Noruega www.vandrerhjem.no/english
 35. Polonia www.hostelling.com.pl
 36. Rumania www.dntci.ro/yhr
 37. Rusia www.ryh.ru y www.starttravel.ru
 38. Arabia Saudita www.sayha.org/default-english.htm
 39. Escocia www.syha.org.uk
 40. Singapur www.statravel.com.sg
 41. Eslovaquia www.ckm.sk
 42. Eslovenia www.psd.si.com/pzs
 43. Sudáfrica www.hisa.org.za
 44. España www.mtas.es/injuve/intercambios/ y albergues/reaaj.html
 45. Suiza www.merasverige.com
 46. Suecia www.youthhostel.ch
 47. Taiwan www.yh.org.tw, www.statravel.org.tw y www.gofederal.com.tw
 48. Tailandia www.tyha.org
 49. Turquía www.genctur.com y www.yucelthostel.com
 50. Túnez www.cybertunisia.com/ataj
 51. Uruguay www.internet.com.uy/aau
 52. Estados Unidos www.hiajh.org
 53. Venezuela www.ividiomas.com
-

6) ALGUNOS DE LOS HOSTALES EXISTENTES EN MÉXICO³.

Como se mencionó anteriormente en México hay dos asociaciones mediante las cuales los Hostales se pueden afiliarse a la IYHF; actualmente en México existen más de 40 Hostales afiliados a dicha institución, algunos de éstos son:

<i>Hostal</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Teléfono</i>
HOSTALES AFILIADOS A REMAJ		
1. <i>Hostal Catedral</i>	México D.F.	55 18 17 26
2. <i>Hostel Club Tejamaniles</i>	Los Azufres, Mich.	(43)23 50 57164
3. <i>Fuerte Bambú</i>	Tlaltzapán, Morelos	(73) 124412
4. <i>Villa Calmecac</i>	Cuernavaca	(73) 132 146
5. <i>Valle Alegre</i>	Carretera Federal Xalapa-Perote-México	(28) 122054
HOSTALES AFILIADOS A AMAJ		
6. <i>Albergue JFK</i>	Contepec, Mich.	(477) 85 031
7. <i>Posada del Convento</i>	Guanajuato, Gto	(47) 32 25 54
8. <i>Nomada's Hostel</i>	Mérida, Yuc.	(99) 24 52 23
9. <i>Hostal Moneda</i>	México D.F.	55 22 58 21
10. <i>Pensión del Centro</i>	México, D.F.	55 12 08 32
11. <i>Rada's Hostel</i>	México, D.F.	55 93 30 02
12. <i>Hostal Guadalupe</i>	Oaxaca, Oax.	(951) 66 365
13. <i>Hostal la Joya</i>	Ocuitulco, Mor.	55 44 31 93
14. <i>Hostal Playa del Carmen</i>	Playa del Carmen, Q.Roo	
15. <i>Hotel Mayflower</i>	Puerto Escondido, Oax.	(958) 20 367
16. <i>Hostal Alcatraz</i>	San Miguel Allende, Gto.	(4)152 85 43
17. <i>Copal</i>	Tulum	52(987)12 482
18. <i>México Hostel</i>	Cancún, Q. Roo	98-87-01-91
19. <i>Albergue la Candelaria</i>	Valladolid	(985) 62267
20. <i>Sacbé</i>	Uxmal	99-55-97-95
21. <i>Escudo Jaguar</i>	Frontera Corozal	015 147 93 00
22. <i>Maya Bell</i>	Palenque	52(044-934) 842 71
23. <i>Hostal Villa Colonial</i>	Zacatecas	(4) 922-19-80

7) CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS HOSTALES:

Los servicios de un Albergue Juvenil u Hostal cuentan con ciertas características que los diferencian de los demás servicios de alojamiento, entre las cuales encontramos que:

1. "La ropa de cama es provista en el Hostal.
2. Existe una cocina totalmente equipada para uso de los huéspedes y una lavandería de monedas, también existen secadoras de ropa, sala de T.V. y juegos.

³ www.hostels.com.mx

3. Dependiendo del hostel, la recepción está abierta las 24 horas del día, ya sea para registrarse y tomar una habitación o para regresar por la noche, previo aviso. El horario normal es de 7:00 a 22:30 horas.
4. Los Hostales generalmente cuentan con seguridad propia durante las 24 horas del día. Los usuarios serán provistos de una llave para la seguridad en los cuartos. Además el Hostel cuenta con caja de seguridad y lockers personales.
5. Se cuenta con un servicio de Internet para los huéspedes.
6. Además se ofrece servicio para llamadas locales y de larga distancia.
7. La tarifa se cobra en pesos mexicanos o dólares americanos.
8. La tarifa incluye ropa de cama y desayuno.
9. Algunos cuartos cuentan con baño privado.
10. La tarifa se cobra en pesos mexicanos o dólares americanos.
11. En algunos casos se proporciona el servicio de cafetería o restaurante, así mismo puede prestarse el servicio de agencia de viajes⁴.
12. Los precios por cama generalmente son:
Dormitorio (4 o 6 camas por cuarto) \$11 USD por cama
Cuarto doble \$22 USD por cama⁵

8) CATEGORÍAS DE HOSTALES

Las características mencionadas anteriormente dependen de la categoría a la que pertenezca el Hostel, ya que existen tres diferentes tipos de albergues:

“Superior: es el establecimiento que cuenta con una gama completa de servicios, los cuales permiten al huésped satisfacer sus necesidades en el interior, sin tener que buscarlo fuera de éste, sus habitaciones poseen un máximo de 6 camas y su horario de servicio cubre las 24 horas.

Simple o estándar: es el establecimiento que puede o no contar con servicio de alimentos y con lavandería. Sus habitaciones poseen un máximo de 8 camas y su horario de servicio puede limitarse a diurno, con la facilidad de permitir el acceso a sus huéspedes en horario nocturno.

Refugio: es el establecimiento que se limita básicamente a dar el servicio de alojamiento, no cuenta con servicio de alojamiento ni de lavandería y sus habitaciones poseen un máximo de 10 camas, generalmente sus baños son comunes y el horario de acceso es limitado⁵. Para el desarrollo de este proyecto, el Hostel contará con la categoría simple o estándar.

⁴ www.hostalmoneda.com.mx

⁵ Los precios son por persona/noche a la fecha de Junio del 2001 de acuerdo al Hostel Catedral, Ciudad de México.

⁶ REMAJ; *Manual de la Red Mexicana de Alojamientos para Jóvenes*; México 2000; p. 30.

9) MÍNIMOS ESTÁNDARES PARA LOS HOSTALES

Los Hostales afiliados a la IYHF deben de cumplir con los siguientes estándares sin importar la categoría a la que pertenezcan:

- “Estar supervisado por un Gerente Responsable del funcionamiento del Hostal.
- Tener dormitorios separados para hombres y mujeres, con entradas separadas (con excepción de las habitaciones para familias). Todos los dormitorios deben estar equipados con cama, colchón, almohada y un número suficiente de sábanas (según el clima).
- Ofrecer un adecuado número de baños separados para hombres y mujeres, con excelentes condiciones de higiene.
- Sujetarse a las reglas locales de salud; debe existir una cocina perfectamente equipada para uso de los huéspedes.
- Tener áreas comunes, terraza u otro lugar (dependiendo del clima) en el que los huéspedes puedan convivir y conocerse.”⁶

Para los fines de éste proyecto el Hostal en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas se encuentra dentro de la categoría Simple o estándar, además de cumplir con los mínimos estándares de acuerdo a la IYHF.

10) ANÁLISIS DEL ESTADO DE CHIAPAS

A continuación se describen las características naturales del estado de Chiapas, así como los principales atractivos culturales, arqueológicos y arquitectónicos, que consideramos de mayor importancia para la construcción y ubicación del Hostal.

A) Ubicación Geográfica

Chiapas esta situado en el extremo sureste de la República Mexicana, a la que pertenece por libre y espontánea voluntad desde el 14 de septiembre de 1824. Se encuentra situado entre los 17 27'25" y 14 33'05" de latitud norte y 90 12'12" y 94 08'03" longitud oeste del meridiano de Greenwich. Al sur del Istmo de Tehuantepec; geográficamente no pertenece a Norteamérica sino a Centroamérica.

El Estado de Chiapas limita al norte, con el Estado de Tabasco; al sur, con el Océano Pacífico; al oriente, con la República de Guatemala y al poniente, con los Estados de Oaxaca y Veracruz. Tiene una extensión territorial de 73'889 kilómetros cuadrados. Por su superficie ocupa el octavo lugar en la República Mexicana y representa el 3.7% del territorio nacional. Políticamente se divide en 111 municipios y tiene como capital la ciudad de Tuxtla Gutiérrez.

⁶ REMAJ; *Manual de la Red Mexicana de Alojamientos para Jóvenes*; México 2000; p. 31.

B) División Política

El Estado de Chiapas cuenta con 111 municipios que suman 7'841 comunidades, de las cuales:

“19 son ciudades

12 son villas

108 son pueblos

7'702 son comunidades menores”⁷

Estos 111 municipios se han agrupado en nueve regiones socioeconómicas para su mejor planeación.

C) Comunicaciones y Transporte del Estado

Las comunicaciones han sido uno de los problemas principales de Chiapas, ya que las que existen, además de insuficientes, presentan signos de obsolescencia, la demanda crece a ritmos mayores que la construcción. Aunado a lo anterior, las altas precipitaciones pluviales deterioran año con año la infraestructura carretera, por lo cual se hace necesario un programa permanente de mantenimiento. “La red carretera abarca una longitud de 14'613 kilómetros, de los cuales 4'787.6 son federales y 9'825.4 son estatales. De esta red, 3'189.2 kilómetros corresponden a las carreteras pavimentadas, 10'900.7 kilómetros a las revestidas y 523.1 son de terracería”⁸.

El auto transporte es de gran importancia para la comercialización y distribución de bienes y servicios. Las unidades vehiculares de pasaje del servicio público federal de auto transporte y pasajeros, suman un total de 1'170 unidades.

Para ingresar al estado, existen tres opciones, la primera por sus carreteras las cuales son:

“La Panamericana o Internacional Número 190, la cual conduce desde la Ciudad de México hasta la capital del estado de Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, en un recorrido de 1,081 Km. Una vez estando la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez se puede desplazar a las diferentes ciudades.

Tuxtla-Tapachula, por la carretera número 190 hasta el entronque con las cruces, siguiendo a la ciudad de Arriaga por la número 195, continuando por la carretera número 200 La Costera hasta la Perla del Soconusco a una distancia de 387 Km

Tuxtla-San Cristóbal de las Casas por la carretera Internacional 190 a una distancia de 85 Km

San Cristóbal de las Casas-Palenque, se continua por la carretera 190 hasta el entronque de Rancho Nuevo, siguiendo por la carretera número 199 hasta la ciudad de Palenque, con un recorrido de 220 Km.

⁷ www.inegi.gob.mx

⁸ www.inegi.gob.mx

San Cristóbal de las Casas-Comitán de Domínguez, por la carretera Panamericana 190 en un recorrido de 88 Km”⁹

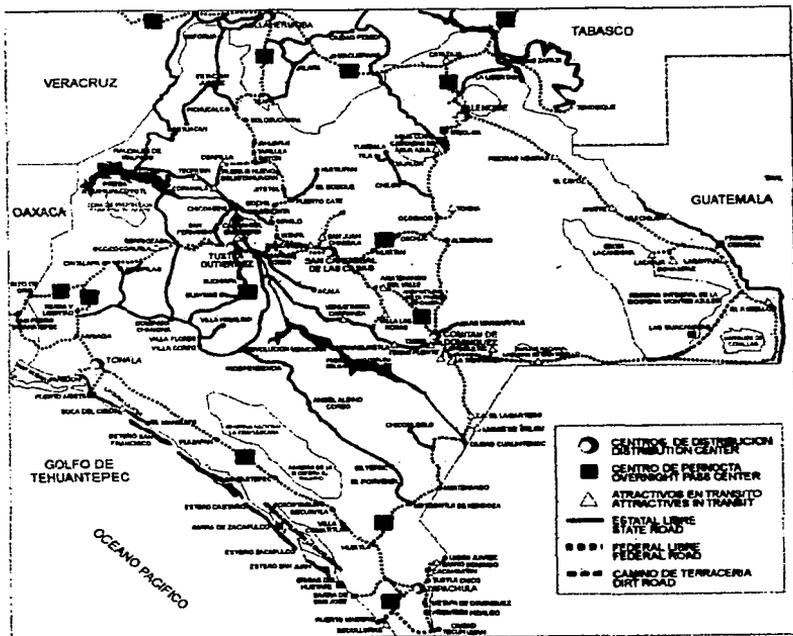
La segunda forma de entrar al estado es por vía aérea, ya que existen cinco importantes aeropuertos localizados en:

- ❖ Tuxtla Gutiérrez: Aeropuerto Francisco Sarabia (Terán) y Aeropuerto Llano de San Juan.
- ❖ Tapachula: Aeropuerto de la Ciudad de Tapachula.
- ❖ Palenque: Aeropuerto de la Ciudad de Palenque.
- ❖ San Cristóbal de las Casas: Aeropuerto Corazón de María de San Cristóbal de las Casas.
- ❖ Comitán de Domínguez: Aeropuerto de Copalar.

Y por último, la tercera forma de entrar al estado es por vía marítima en Puerto Madero que es el único puerto de altura con que cuenta el estado. Los beneficios que esta instalación portuaria podría importar al desarrollo del estado, no se han reflejado en su totalidad, debido a la falta de operación adecuada y la conclusión de obras.

⁹ CD-ROOM SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000.

D) Mapa Estado de Chiapas¹⁰



¹⁰ CD-ROOM; SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000.

E) Criterios de orden físico

a) Clima

El clima predominante es el cálido subhúmedo con lluvias en verano, este tipo de clima se presenta en el 35.16% de la superficie estatal, en las regiones Centro, Frailesca, Costa, Soconusco y Selva. El clima cálido húmedo con abundantes lluvias en verano se presenta en el 24.25% de la superficie estatal, principalmente en las regiones Costa, Centro, Norte, Selva y Altos. En pequeñas partes se localizan también los climas semicálido húmedo con lluvias todo el año, semicálido subhúmedo con lluvias en verano, templado húmedo con lluvias todo el año, templado húmedo con abundantes lluvias en verano y templado subhúmedo con lluvias en verano.

b) Hidrología

Chiapas cuenta con la mayor riqueza de recursos acuíferos del país. Estos se dividen en cuatro sistemas:

“El primer sistema: Sistema Grijalva. Forma una cuenca de 60'800 Km. cuadrados y una longitud de 700 Km., 100 de ellos navegables.

El segundo sistema: Sistema Suchiate. El río sirve de línea divisoria entre México y Guatemala, su cuenca es de 450 kms. cuadrados.

El tercer sistema: Sistema Usumacinta. Tiene una cuenca de 61'390 kms. cuadrados y una extensión de 800 kms., 500 de ellos navegables.

El cuarto sistema: Sistema Serrano. Se forma por los ríos que nacen en la Sierra Huitepec”¹¹.

El Estado cuenta también con numerosos lagos y lagunas, como los lagos de Montebello, la laguna Colón, laguna Miramar y playas de Catazajá. Sus embalses naturales abarcan una superficie de 9'060 hectáreas. Además cuenta con embalses de las presas la Angostura, Chicoasén, Malpaso y Peñitas.

c) Morfología

El Estado se forma por tres provincias fisográficas: la cordillera centroamericana que se inicia en los límites con el Estado de Oaxaca, se prolonga por la costa hasta la frontera de Guatemala. Esta cordillera incluye la Sierra Sur de Chiapas, en la cual se eleva, sobre la línea fronteriza, el volcán Tacaná, con una altura de más de 4 kilómetros.

Otra provincia es la Sierra Madre de Chiapas y Guatemala, con una altitud de 500 y 600 metros sobre el nivel del mar, en ésta se encuentran los Altos de Chiapas, con alturas importantes hasta los 3 mil metros y declives escarpados con presencia de cañones como el Sumidero. Las montañas del norte también se localizan en esta provincia, en éstas se ubica el volcán Chichonal. Al oriente se encuentra la Selva Lacandona.

¹¹ www.inegi.gob.mx

La tercera provincia fisiográfica es la Llanura Costera del Golfo Sur. En ésta se asientan las llanuras y pantanos tabasqueños que encuentran prolongaciones en el estado, en los municipios de Reforma, Juárez, Salto de Agua y Palenque, donde la topografía es considerablemente plana con pequeñas llanuras aluviales.

Las elevaciones principales son:

- ◆ "Volcán Tacaná 4'100 metros sobre el nivel del mar
- ◆ Cerro Mozotal 3'050 metros sobre el nivel del mar
- ◆ Cerro Tzontehuít 2'910 metros sobre el nivel del mar
- ◆ Cerro Chamuleto 2'630 metros sobre el nivel del mar
- ◆ Cerro Tres Picos 2'550 metros sobre el nivel del mar
- ◆ Cerro Blanco 2'550 metros sobre el nivel del mar
- ◆ Cerro La Bandera 2'450 metros sobre el nivel del mar"¹²

d) Condiciones de Fauna y Vegetación

La entidad aún cuenta con vastos recursos ecológicos, lo que permite que en ella exista el 40% de las plantas registradas en el país, el 36% de los mamíferos, el 34% de los reptiles y anfibios, el 66% de las aves, el 20% de los peces de agua dulce, el 80% de las mariposas, la vegetación de mayor altura y las últimas nubliselvas de México.

e) Paisaje y atractivos naturales

Los ecosistemas se han visto alterados por la contaminación provocada por la extracción de petróleo, por los desechos y la contaminación que generan los centros urbanos, por la deforestación irracional e indiscriminada de los bosques y selvas, por las técnicas tradicionales de cultivo, la ganadería extensiva y la presión demográfica sobre las áreas arboladas.

Las áreas protegidas son:

- ✓ "El Parque Nacional "Cañón del Sumidero" con 21'789 has.
- ✓ La Reserva Ecológica "Selva del Ocote" con 48'140 has.
- ✓ El Parque Nacional "Lagos de Montebello" con 7'371 has.
- ✓ La Reserva de Nubliselva "El Triunfo" con 119'177 has.
- ✓ La Reserva de la Biosfera "Montes Azules" con 331'200 has.
- ✓ El Parque Nacional "Palenque" con 1'771 has.
- ✓ La Reserva Forestal y de Fauna Silvestre "Cascadas de Agua Azul" con 2'580 has.
- ✓ El Área Natural protegida "Manglar Zapotón" con 37'759 has.
- ✓ El Parque Ecológico "Laguna Bélgica" con 91 has.
- ✓ La Reserva Ecológica "La Yerbabuena" con 125 has.
- ✓ La Reserva Nacional Forestal de Zona Arbolada "La Frailesca" con 181'320 has"¹³.

¹² www.inegi.gob.mx

¹³ www.inegi.gob.mx

Además existen otras que no están regularizadas, les falta el decreto oficial o están en proyecto como: Villa Allende, Benito Juárez, Pinares de Chanal, Grutas de Rancho Nuevo, Cal y Mayor, Los Bordos, La Sepultura, Pico de Loro-Paxtal, El Manzanillal, Barra de Tonalá, Cascada El Aguacero, Ruinas de Chinkultik, Cascada Misol-há, Cerro Huitepec, Volcán Tacaná, Ruinas del Rosario Izapa, Grutas de Nuevo México, Lagos de Colón, El Chorreadero, Cataratas de Salto de Agua, Ruinas de Yaxchilán, Cañón de Chicoasén, Laguna Miramar, Cañón de Suchiapa, Cañón de Tzaconeja, El Zapotal, Ruinas de Bonampak, Ruinas de Landeros, Laguna Nuevo Jalapa, Liquidámbar y Cañón de la Venta.

- ✓ **Cañón del Sumidero (Tuxtla Gutiérrez)** Su origen se debe a una gran falla geológica y a la erosión continua del caudaloso Río Grijalva. Inicia en el lugar denominado Cahuaré y termina en la presa Manuel Moreno Torres (Chicoasén), con una longitud aproximada de 25 kilómetros. Son imponentes sus agrestes paredes pétreas por su verticalidad, llegan a alcanzar hasta 3000 m de altura. La vegetación existente en la zona es de selva caducifolia que sirve de refugio a gran diversidad de fauna, como: mono araña, jabalí, ardilla voladora y venado cola blanca, entre otros. En el Cañón se forman cascadas, tales como, El jardín, El Arbol de Navidad, El Cordón de Plata, Cola de Caballo y El Castillo. Las Cuevas más importantes son las de El Gran Silencio y La Cueva Cristo.
- ✓ **Laguna Tziscaco (Colonia Tziscaco)** Forma parte del parque nacional Lagunas de Montebello. Tiene un gran atractivo visual; en el cual las tonalidades verdes-azules y la vegetación de pino encino configuran un armonioso y agradable paisaje natural. Esta laguna es atravesada por la línea divisoria que separa a México y Guatemala. Es adecuada para practicar la natación en sus orillas. Cuenta con albergue, restaurante, miradores y zona para acampar.
- ✓ **Cascadas de Agua Azul.** Son unas de las más hermosas del país, en el río Yaxjá; comprende varias caídas de agua cristalina a diferentes niveles, formando pozas con tonalidades azul y verde, debido a la roca caliza, la densa vegetación y lo azul del cielo. Este sitio cuenta con amplia zona para acampar, estacionamiento, cabañas, vestidores y restaurantes.
- ✓ **La Rejoja (Tzimo)** Se localiza al poniente de la localidad, y se llega a través de un camino de terracería de 1.5 kilómetros. Ocupa una superficie aproximada de 200 x 300m en las márgenes del río San Vicente. La vegetación es de galería, donde predomina el sabino de exuberante follaje con más de 40 m de altura. Cuenta con estacionamiento, albercas con tobogán rústico, amplias áreas verdes, asadores, comedores rústicos, palapas, juegos infantiles, cancha de fútbol y sanitarios.
- ✓ **Centro turístico "Escudo Jaguar" (Frontera Corozal).** Ubicado en el punto fronterizo con Guatemala, en la Selva Lacandona. El diseño del parador es armónico con la arquitectura rural de la zona. Cuenta con dos cabañas duplex con ocho camas matrimoniales, y una cabaña sencilla con dos camas matrimoniales; restaurante para 90 personas; regaderas, sanitarios y estacionamiento. El área del parador es amplia y es posible acampar. Para llegar a este sitio se recomienda tomar servicio de transporte a partir de Palenque. El visitante podrá descubrir interesantes paisajes naturales conformados por el río Usumacinta y la exuberante vegetación de selva perennifolia, donde hay árboles de más

de 40 metros de altura. La fauna silvestre también es parte de estos paisajes, donde aún es posible observar en su medio natural a importantes especies como el jaguar, ocelote, pecarí, mono saraguato, lagarto, tucán y guacamayas. El recorrido dura aproximadamente dos horas. En el parador hay alquiler de lanchas.

- ✓ **Gruta de Guaymas (El Portillo).** Esta gruta es considerada como una de las maravillas naturales y uno de los lugares turísticos más importantes de la región. Si se desea visitar, para mayor seguridad, se debe avisar a la autoridad de la comunidad y al mismo tiempo solicitar guía con el Comisario de Bienes Ejidales. Para llegar se hace un recorrido a pie aproximadamente 40 minutos. La entrada está cubierta por la vegetación, pero al llegar al umbral se puede observar la gran belleza y variedad de formaciones caprichosas en sus paredes. Las dimensiones de la gruta son de aproximadamente 75 m de fondo, de 20 a 30 m de ancho y 20 m de altura, las entradas de luz a los lados permiten apreciar gran parte de la gruta. El principal atractivo son las estalactitas, estalagmitas y escurrimientos calcáreos, que formaron bellísimas cortinas y piedras de forma singular, éstas han sido bautizadas como: La Piedra, La Tumba, La Villa y El Horno, entre otras.
- ✓ **Montebello (Lagunas de Montebello).** Ofrece al turista un maravilloso paisaje de incomparable belleza. En el área total existen múltiples lagos y lagunas cristalinas de diferentes tonalidades azul y verde, producidas por la vegetación que las rodea y la vegetación de sus profundidades, así como por el tipo o coloración del suelo y la refracción de los rayos solares. La profundidad de las lagunas varía de 70 a 120 m, entre las más atractivas y accesibles se encuentran las lagunas llamadas: Agua Tinta, Esmeralda Ensueño, Encantada y Bosque Azul; mismas que se puede visitar por carretera pavimentada., Las lagunas Montebello, Pojoj y Tziscaco, se pueden visitar siguiendo un camino de terracería, al oriente de la caseta de acceso al parque. El área circundante a las lagunas cuenta con miradores, andadores, comedores rústicos y, en el lago Bosque Azul, existe servicio de sanitarios, refresquerías, venta de artesanías y zona para acampar.
- ✓ **Playa de Puerto Arista .** Se considera como la mejor playa de la costa de Chiapas. Está a mar abierto, de arena fina color gris; pendiente moderada, oleaje fuerte y alto, propio para practicar el surf. La franja de playa tiene aproximadamente 20 metros de arena húmeda y 25 metros de arena seca. Cuenta con un corredor adoquinado que da acceso a una serie de restaurantes, palapas, hospederías y comercios.
- ✓ **Malecón (Chiapa de Corzo).** Situado en la rívera del río Grijalva. Cuenta con varias cooperativas de lancharos que ofrecen interesantes y maravillosos paseos por el Cañón del Sumidero y el vaso de la Presa Hidroeléctrica Manuel Moreno Torres (Chicoasén). Durante el recorrido se pueden apreciar; La Cueva del Hombre, La Cueva del Silencio, La Gran Curva, entre las cascadas encontramos El Castillo, El Cordón de Plata, El Arbol de Navidad, El Jardín y El Cañón de Muñiz. El malecón cuenta con varios restaurantes donde se pueden saborear diversas especies extraídas del río Grijalva.
- ✓ **Presa Manuel Moreno Torres (Chicoasén).** Impresionante obra de ingeniería moderna, cuya cortina mide 260 m de altura. Tiene como principal afluente al río Grijalva, la capacidad de su vaso es de 14 319 millones de m³ y genera un promedio anual de 5 580 gwh. Esta presa forma parte del programa de aprovechamiento del potencial hidroeléctrico de la cuenca del río

Grijalva. En el extremo izquierdo de la cortina se encuentra un monumento, construido por tres esculturas de obreros, de aproximadamente 5 m de altura; en reconocimiento al personal que hizo posible la realización de esta obra. En el vaso de la presa se pueden pescar las siguientes especies; mojarra negra, mojarra blanca, mojarra roja, mojarra tenhuayaca, jaiba, robalo, bagre y pejeperuco. Además, es posible alquilar lanchas para realizar paseos por el embalse de la presa.

F) Atractivos Culturales

La parte oriental de Chiapas fue asentamiento maya, cultura prehispánica de mayor influencia en el estado. De su origen se cuenta la siguiente leyenda: según la tradición tzetzal, un personaje mítico llamado Votán, de quien se dice vino de Tabasco, fue a Yucatán y continuó por la cuenca del río Ursumacinta; formó diversos núcleos de población, entre ellos Chanán, capital del Imperio Xibalbay (zona arqueológica de Palenque), Toniná (zona arqueológica de Ocosingo) y Huehuetán en la costa del Pacífico a la que estableció como Ciudad Sagrada. Su imperio abarcó Chiapas, Tabasco, la península de Yucatán y gran parte de Centroamérica, consolidándose así, la gran cultura maya como uno de los pueblos más antiguos e importantes del mundo.

- ✓ **Jardín Botánico "Dr. Faustino Miranda" (Tuxtla Gutiérrez)** Su importancia está dada por los valores científicos, ecológicos, educativos y recreativos que representa un refugio natural dentro de una ciudad. Se exhiben árboles y plantas tropicales, medicinales y de ornato con su respectiva cédula descriptiva, en la que se refiere el nombre científico, nombre común, su origen y sus posibles usos.
- ✓ **Museo Regional de Chiapas (Tuxtla Gutiérrez).** Cuenta con dos salas de exposiciones permanentes y una de exposiciones temporales. En la planta baja se encuentra la sala permanente de arqueología que cuenta con paneles, cédulas, croquis y maquetas de información sobre la situación geográfica del estado. Se exhibe también una de las más grandes colecciones de arqueología maya que comprende restos humanos, objetos de piedras preciosas, urnas, utensilios, vasijas, esculturas, estelas y reproducciones de piezas prehispánicas. En la planta alta se ubica la sala permanente de historia, donde se muestran objetos, pinturas, esculturas y documentos varios de la época colonial a nuestros días. También cuenta con una sección de etnografía que presenta indumentaria, máscaras, artesanías y objetos de uso doméstico y ritual del estado de Chiapas.
- ✓ **Templo de San Sebastián (Comitán de Domínguez)** Data del siglo XVIII y es un monumento histórico, pues fue aquí, donde Fray Matías de Córdoba proclamó la Independencia de Chiapas, el 28 de agosto de 1821. De su interior destacan los hermosos vitrales que lucen las ventanas, así como el arco triunfal por columnas conintias.
- ✓ **ZOOMAT. Parque Zoológico Regional "Miguel Álvarez del Toro" (Tuxtla Gutiérrez)** Es un hermoso parque ecológico recreativo, considerado indudablemente el mejor de la república. El zoomat brinda un paseo agradable por adadores que comprende 2.5 Km. durante éste se puede admirar gran variedad de animales silvestres en libertad y en cautiverio, o bien, visitar el herpentomusco y Herpetario, el Aviario, la Casa Nocturna y el Insectario-vivario. Algunas de las especies en libertad son; el mono araña y saraguato,

ardilla, armadillo, iguana, ocofaisán, chachalaca, e insectos. Entre los ejemplares en cautiverio con ambiente natural podemos observar; jabalí, grisón, venado de montaña, jaguar, tigrillo, leoncillo, puma, ocelote, viejo de monte, nutria, cocodrilo, guacamaya, loro, tucán, zopilote rey, águila arpía y tecolote.

a) Arqueología

Zona Arqueológica de Palenque. Su descubrimiento fue en 1785 cuando se realizaron las primeras exploraciones y se redactó un informe acompañado de dibujos. La parte que actualmente se encuentra en condiciones de ser visitada, ocupa una superficie de 500m de norte a sur y 300 m de este a oeste. Sin embargo, existen muchas más estructuras sin descubrir, fuera de dichos límites. Dentro de estas magníficas ruinas podemos encontrar muchos edificios tales como:

- ◆ *El Palacio*
- ◆ *Templo XI.*
- ◆ *Templos XII y XIII.*
- ◆ *Juego de Pelota.*
- ◆ *Templo del Conde.*
- ◆ *Grupo Norte.*
- ◆ *Acueducto.*
- ◆ *La Plaza del Sol.*

b) Arquitectura civil

Parque Central Rodolfo Figueroa (Tuxtla Gutiérrez) Construido en 1925. El parque ha sufrido modificaciones de acuerdo a las remodelaciones del primer cuadro de la ciudad; actualmente cuenta con avenidas y estacionamiento público subterráneo, una plaza cívica central diseñada con jardineras y fuente-cillas; estas últimas con vertederos en forma de capitel de columnas clasicistas. El parque está rodeado por el Palacio de Gobierno y el Palacio Municipal; ambos de construcción moderna, y por la Catedral de San Marcos. Frente al Palacio Municipal se levanta el monumento a J. Miguel Gutiérrez y un pequeño kiosco de cúpula rebajada, en el que los domingos los conjuntos musicales amenizan las tardeadas populares.

c) Arquitectura religiosa

- ✓ **Catedral de San Cristóbal de las Casas.** Su fundación data del siglo XVI. A lo largo de su historia, tuvo una serie de construcciones y remodelaciones hasta llegar a formar el conjunto actual.

d) Artesanías

- ✓ **Alfarería.** La actividad principal de la comunidad femenina de este lugar, radica principalmente en la elaboración de diversos objetos de barro con bonitos decorados típicos de la región, como: macetas, floreros, cántaros, jarras, alcancías, platos, tasas,

ceniceros, candeleros y juguetes.

- ✓ **Artesanía Textil.** Las prendas más representativas de la artesanía chiapaneca, lo son sin duda los vistosos y coloridos huipiles. La confección de un huipil es una creación original impregnada de diseños, símbolos y color que representan la interpretación del universo de los antiguos pueblos indígenas tzeltales y tzotziles. Muchos de los diseños que entretrejen con la técnica del brocado sobreviven desde la época prehispánica y simbolizan la visión maya del cosmos de los dioses, los animales, y la fertilidad de la tierra. Por su parte, dentro de la indumentaria masculina sobresale el chamarro ceremonial o chuj, confeccionado en telar de cintura de pura lana teñida en color negro, empleando yerbas o añil; aunque todas las prendas son semejantes, se observan características diferentes, con las cuales se puede reconocer cada grupo étnico. Los lugares donde se exhiben y se pueden adquirir estas prendas son: el atrio y la galería de artesanías San Jobobil, en el exconvento de Santo Domingo, el Instituto de la Artesanía Chiapaneca, ubicado en el Centro Cultural del Carmen y en las tiendas de las calles de Real de Guadalupe y General Utrilla.

e) Folclore

- ✓ **Feria de Chiapas (Tuxtla Gutiérrez)** Se celebra del 2 al 14 de diciembre en honor a la virgen de Guadalupe. Comprende exposición agrícola, ganadera, industrial, comercial, artesanal y cultural. El programa incluye también elección de reina, bailes populares, presentación de artistas nacionales e internacionales, desfile de carros alegóricos, carreras de caballos, peleas de gallos (con presentación de cantantes de música ranchera), subastas de ganado vacuno; juegos mecánicos y venta de antojitos regionales. Las instalaciones de la feria están en el lugar conocido como "La Chacona", por la colonia Juan Crispín, siguiendo la carretera que va a Chicoasén.

G) San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Ciudad Real de las Chiapas fundada en 1528



Esta ciudad esta enclavada en una hermosa zona de la meseta conocida como San Cristóbal y que forma parte de las montañas del norte de Chiapas, lugar en el cual en un viaje que Mazariegos efectuaba entre la región de los Llanos y Chiapa, pasó por el valle de Hueyucatlán, vocablo que en lengua náhuatl significa *tierra de zacate grande*, en su calidad de capitán general de la provincia y teniente de gobernador por el rey, funda allí el 31 de marzo de 1528, la población de Ciudad Real, llamándola así en memoria de su ciudad natal en España.



Más de 400 años transcurrieron para que el asentamiento cambiara su nombre por el de San Cristóbal de las Casas, en honor de fray Bartolomé de las Casas por su extraordinaria labor en defensa de los indígenas. De los muchos personajes que estuvieron involucrados en la Fundación, cabe mencionar al propio Diego de Mazariegos. Su edificación siguió un proceso similar al de otras ciudades coloniales que se crearon en el territorio novohispano. En primer término se trazó la plaza principal, a cuyo entorno se designaron los

lugares que ocuparían la Catedral y los edificios públicos con sus calles aledañas. En el programa se incluía desde luego la colocación de una picota en la plaza y de la horca en un cerro al oriente de la población. Acto seguido, en la periferia del centro se asignaron los solares o terrenos para los españoles y al final se ubicaron los indígenas, entre los que se encontraban aquellos que prestaron algún servicio a los hispanos en la conquista de la región. Así se encuentran aún diseminados por la ciudad los barrios de Mexicanos, Tlaxcaltecas y del Cerrito.

Hoy día la ciudad de San Cristóbal de las Casas es una de las más bellas y originales de la región de los Altos de Chiapas, aspecto al que hay que agregar la evocadora imagen colonial que ha conservado al paso de los siglos. Porque gracias a ello, cuenta además con una vida cotidiana que pudiéramos llamar tradicional, con su mercado y su gente e infinidad de indígenas con sus coloridas vestimentas, provenientes de distintas comunidades y que llegan al sitio a vender o intercambiar sus productos.



Otro de los conjuntos que constituyen parte fundamental de la historia arquitectónica de San Cristóbal, es el templo y exconvento de Santo Domingo, ubicado en el antiguo barrio del Cerrillo; la erección del conjunto data de 1547, aunque hasta dos años después se empezó su construcción dirigida por fray Pedro de la Cruz.

Algunos inmuebles más del siglo XVII son el templo y convento de San Francisco, el templo y convento de la Merced, que fue el primero en establecerse en San Cristóbal aunque su edificio actual no corresponde a la construcción original y el convento funcionaba como cárcel municipal; también está el templo de San Nicolás de Tolentino, ubicado tras la Catedral y construido por el obispo fray Juan Zapata y Sandoval.

Igualmente atractivo es el templo de San Cristóbal, ubicado en una elevación natural entre los barrios de la Merced y San Antonio, que fue edificado por fray Juan de Ordoñez a finales del siglo XVIII. Muy cerca se encuentra el templo de San Antonio, cuya estructura data del siglo XVI, aunque fue reconstruido posteriormente en un estilo de aspecto sencillo y pintoresco. Por último, hay que mencionar al templo del Carmen que tuvo su convento de la Encarnación anexo.

Además, existen inmuebles que representan a la arquitectura civil y que abarcan diversos estilos, que van desde los platerescos hasta los de orden neoclásico. Así podemos admirar la portada de la conocida como Casa de Diego de Mazañegos, hoy convertida en hotel, levantada en el siglo XVI en estilo plateresco. También se encuentra la que fuera residencia del adelantado Francisco de Montejo, con su estructura del siglo XVIII que combina elementos decorativos de los estilos barroco y neoclásico.

Otros monumentos que forman parte de la uniformidad urbana de la ciudad son la casa Núm. 26 de la avenida 20 Noviembre, con su fachada típica con balcón en la parte superior, la casa Núm. 74 de la calle Real de Guadalupe, de sobrio estilo barroco, la Núm. 4 de la calle J.F. Flores con su patio barroco y el de la Avenida Insurgentes Núm. 3 conocida como la Casa Tovilla, de bello estilo neoclásico. En los alrededores existen otros bellos testimonios de la época colonial, como en Chiapa de Corzo, con su hermosa y única fuente construida en 1582 por fray Rodrigo de León en un claro estilo mudéjar, y su convento de Santo Domingo, levantado también en el siglo XVI.

Así como museos sobresaliendo el nuevo museo del ámbar donde se expone una magnífica colección de ámbar de la más fina selección de sus tierras, así como una basta explicación de su obtención, características, usos, localización, etc., pues este mineral se obtiene solo de algunos países del mundo y entre ellos México, en el estado de Chiapas.

Dos lugares más que no pueden dejar de visitarse son el poblado de San Juan Chamula, con su sencillo y místico templo en que se aprecia la mezcla de tradiciones prehispánicas y católicas, y el poblado de Zinacatán con sus templos de San Cristóbal y San Sebastián.

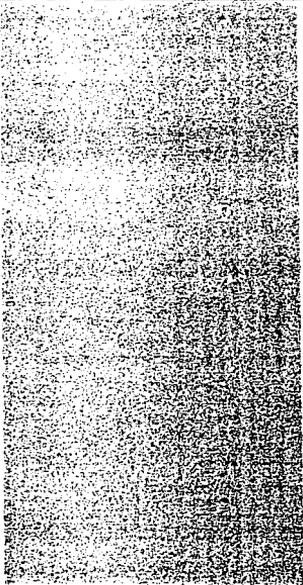
a) Datos importantes de la ciudad de San Cristóbal de las Casas

A continuación se muestra un cuadro general de las condiciones de vida de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, así como las características principales de sus habitantes y las diferentes festividades del lugar.

Cuadro general¹⁴

Total de Población	
Población Mujeres	60,535
Población Hombres	56,194
Porcentaje de la Estatal (%)	3.23
P.R.A. (%)	29,300
Localidades	69
Densidad de Población (hab/km²)	241
Población Indígena	43,601
Extensión Territorial (km²)	484
Altitud	2120 m.s.n.m.
Clima	Templado Sub-Humedo con lluvias abundantes en verano
Actividad Económica	Turismo, artesanías (herrería, laudería, cerería, talabartería, telares)
Comida Típica	Jamones y embutidos, sopa de pan, asado, pavo prensado, lomo relleno.
Composición Racial	Tzotziles y Mestizos
Lengua Indígena Predominante	Tzeltal
Tasa de Analfabetismo (%)	20
Viviendas Particulares	23,653
Índice y Grado de Marginación (Alto)	-0.69
Festividades Tradicionales	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Enero: El Dulce nombre de Jesús (Barrio Cuxtital) ◆ Febrero: La Virgen de Lourdes (Barrio de las Piedrecillas) ◆ Marzo-Abril: Domingo de Pascua, Feria de la Primavera y la Paz.

¹⁴ CD-ROOM SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000.

- 
- ◆ Mayo: San José Obrero (Revolución Mexicana)
La Elevación de la S. Cruz (Ojo de Agua)
La Elevación de la S. Cruz (La Garita)
San Felipe Apóstol (San Felipe)
La Virgen de Fátima (La Explanada)
María Auxiliadora (María Auxiliadora)
 - ◆ Junio: San Antonio Padua (San Antonio)
Corpus Christi (Se celebra en la Ciudad)
 - ◆ Julio: Fiesta de San Cristóbal de las Casas.
 - ◆ Agosto: La Transignación del Señor (El Cerrillo)
La Asunción de la Virgen (Mexicanos)
La Coronación de la Virgen (Tlaxcala)
San Ramón Nonato (San Ramón)
La Virgen de la Merced (La Merced)
 - ◆ Noviembre: San Martín de Porres (La Quinta)
San Diego de Alcalá (San Diego)
Santa Cecilia Martir (La Isla)
 - ◆ Diciembre: La Virgen de Guadalupe (Guadalupe)
Santa Lucía Martir (Santa Lucía)
La Sagrada Familia (Los Pinitos)

Como se puede apreciar las cantidades relacionadas con la PEA apenas representan un 25% del total de la población, además de contar con índice de analfabetismo de un 20%, datos que hay que considerar para la planeación de los requerimientos de personal.

Por otro lado las condiciones físicas mencionadas en el cuadro anterior y en los apartados del análisis del estado de Chiapas deben ser considerados para la ubicación y construcción del Hostal; cabe mencionar que las construcciones en la ciudad de San Cristóbal de las Casas generalmente presentan problemas de humedad, por lo que hay que prever el mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones del albergue.

En cuanto a las características de la población y sus costumbres, éstas forman parte de los grandes atractivos para los turistas, por lo que hay que relacionarlas con las características del negocio; por ejemplo en el diseño y decoración del Hostal, en la elaboración de platillos para el menú del restaurante, etc.

b) Tabla de Distancias¹⁵

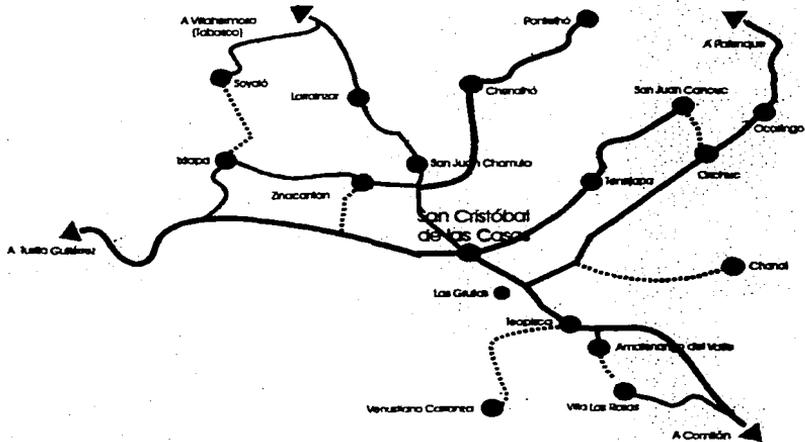
A continuación se muestran las distancias desde la ciudad de San Cristóbal de las Casas a los más importantes atractivos o servicios turísticos del estado. Se puede observar que las distancias son relativamente cortas, pues dicha ciudad se encuentra cerca del centro del estado, sin embargo lo que en algunas veces entorpece los traslados a los diferentes puntos son las malas condiciones de la red carretera.

	Km
AEROPUERTO DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS	91
AEROPUERTO FELICIANO	112
AGUA AZUL	155
AMATENANGO	35
CANON DEL SURESTE	68
CASCADA MISOL	215
CIUDAD GUAYABATE	172
COMITAN	93
CHIAPA DE CORONADO	71
CHINCULTIC	146
EL ARCOTEPE	4
GRUTAS DE MANOS DE MUERTO	10
LAGOS DE MONTAÑA	149
OCOSINGO	88
OXCHUC	50
PALENQUE	220
PRESA CHICOMUL	115
RESERVA ECOLÓGICA DE LA SIERRA DE LA SIERRA	3.5
ROMERILLO	8
SAN ANDRÉS	25
SAN JUAN CHAMULA	10
SAN FLORENZO	12
SAN PEDRO MARTELL	32
TAPACHULA	330
TENEJAPA	28
TONALÁ	257
TUXTLA GUTIÉRREZ	85 (por la nueva carretera serán 46 Kms.)

¹⁵ CD-ROOM SEDETUR. *Chiapas Travel Planner*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas 2000.

c) Mapa Alrededores de la Ciudad de San Cristóbal de las Casas¹⁶.

Alrededores



¹⁶ CD-ROOM, SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000

d) Atractivos Turísticos

La ciudad de San Cristóbal de las Casas cuenta con varios atractivos turísticos, uno de los principales es su arquitectura colonial, de la cual sobresalen las diferentes Iglesias y sus calles; así mismo, los pueblos indígenas, como San Juan Chamula y Zinacantán, son de gran importancia para el turismo internacional y nacional. En el cuadro siguiente¹⁷ se menciona la ubicación de los principales atractivos de la ciudad.

✓	Catedral de San Cristóbal de las Casas: ubicada en la Plaza Principal 31 de Marzo.
✓	Templo y Ex-Convento de Santo Domingo: Localizado a cuatro cuadras de la Plaza Central 31 de Marzo sobre la Av. 20 de Noviembre.
✓	Casa de Diego Mazariegos: ubicada al lado suroeste de la Plaza Principal 31 de Marzo
✓	Casa de la Sirena: localizada en la esquina sur este de la Plaza Principal 31 de Marzo.
✓	Museo Na-Bolom: ubicado a 2 Km. al noreste de la Plaza 31 de Marzo, en la calle Vicente Guerrero.
✓	Iglesia de la Merced: localizada sobre la calle Diego Mazariegos, a cuatro cuadras al poniente de la Plaza 31 de Marzo.
✓	Iglesia de San Nicolás: se encuentra en la parte posterior de la Catedral.
✓	San Juan Chamula: se localiza a 10 Km. al noroeste de San Cristóbal de las Casas, carretera a San Juan Chamula.
✓	Zinacantán: se ubica a 12 Km. al noroeste de San Cristóbal de las Casas, carretera a Zinacantán.
✓	Amatenango del Valle: a 35 Km. de San Cristóbal de las Casas, recorriendo la carretera 190 que va hacia Comitán.

c) Información Turística al corte de 1999¹⁸.

La información turística que se muestra a continuación nos muestra un panorama de la oferta de establecimientos de servicios turísticos de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, todos y cada uno son complementarios para dar un mejor servicio a los turistas que llegan a la ciudad.

Hotels	82
Cuartos	1980
Restaurantes	118
Agencias de Viaje	19
Bares	20
Guías de Turistas	35
Transportación Turística	3
Arrendadora de Autos	2
Discotecas y Salones de Baile	6

¹⁷ CD-ROOM, SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000.

¹⁸ GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS, SEDETUR; *Directorio de Prestadores de Servicios*, México 2000

CAPÍTULO II

Descripción del proyecto

1) DEFINICIÓN DEL NEGOCIO

La organización se ubica dentro del ramo del turismo cultural, ecológico y social, proporcionando un servicio de alojamiento para pasar una buena noche, en un ambiente acogedor y a precios accesibles. Teniendo como principales consumidores, jóvenes turistas nacionales y extranjeros con deseos de conocer los aspectos culturales, ecológicos y sociales de la zona.

2) MISIÓN

Proporcionar un servicio de alojamiento seguro, confortable y a precios accesibles, en un ambiente acogedor y de convivencia, para fomentar el turismo en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

3) VISIÓN

Mantener un mínimo del 90% de ocupación anual del Hostal y obtener el reconocimiento por la calidad del servicio en el ámbito nacional e internacional, para poder incrementar el turismo en el estado de Chiapas, así como fomentar la educación cultural, ecológica y social de la zona.

4) OBJETIVOS

A) General

Ofrecer el servicio de un Albergue Juvenil (Hostal) con calidad y precios accesibles generando beneficios sociales y económicos tanto para el personal que forma parte del negocio como para la sociedad en general.

B) De servicio

Proporcionar un servicio de alojamiento, con calidad y bajo precio, a turistas nacionales e internacionales, deseosos de conocer los aspectos culturales, ecológicos y sociales de la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

C) Económico

Proporcionar el servicio de alojamiento con el mínimo de recursos posibles sin disminuir la calidad y atención a nuestros clientes, manteniendo la autosuficiencia del negocio y generando la rentabilidad del mismo.

D) Social

Generar fuentes de empleo con una remuneración justa para colaborar al desarrollo económico de la zona y el país.

5) CULTURA CORPORATIVA

- ✓ Convivencia turística sin distinción de raza, nacionalidad, religión, sexo, clase social u opiniones políticas, y así hacer que se adquiriera una mejor comprensión del entorno
- ✓ Lograr un mayor conocimiento, afecto y cuidado del medio ambiente, así como apreciación de los valores culturales
- ✓ Los principios fundamentales que se deben observar en todos los Hostels (de acuerdo al artículo 2 de los estatutos de la IYHF International Youth Hostel Federation) son:

A) Normas Medioambientales¹⁹

Generar conciencia medioambiental y métodos de trabajo sanos en el contexto ecológico para que el movimiento de los Albergues juveniles desempeñe el papel que le corresponde en la conservación del medio ambiente. A fin de que pueda realizarse este objetivo se han establecido los siete apartados siguientes:

a) Conservación de la Energía

Controlar periódicamente el consumo de energía, puesto que la producción de energía es la causa principal de la reducción de los recursos naturales, del calentamiento global, de la lluvia ácida y de los cambios climáticos. Se deberá hacer todo lo posible para consumir un mínimo de energía. Así como esforzarse por utilizar fuentes renovables de energía y, siempre que el caso lo permita, apoyar la realización de proyectos tendentes a este fin.

b) Reciclaje

Usar, siempre que sus circunstancias económicas lo permitan, productos total o parcialmente reciclados. La separación de desperdicios tales como el papel, el plástico, las pilas, las botellas y las latas demuestra a los jóvenes y demás usuarios de los albergues juveniles, de una manera muy visible, el cuidado en la utilización de los recursos de nuestro planeta. Se tomarán medidas para garantizar la calidad del agua, para que se desperdicie lo menos posible y para minimizar los escapes.

c) Contaminación

Adoptar medios razonables, entre los que se contará la ayuda de las autoridades locales y otros organismos, para reducir al mínimo la contaminación. La eliminación de desperdicios, incluyendo la basura, deberá ser eficaz y aceptable desde el punto de vista ecológico.

d) Transporte

Las Asociaciones fomentarán el uso de los transportes públicos siempre que éstos estén disponibles. Como alternativa, se aconsejará a los alberguistas que compartan su automóvil. Todos los albergues juveniles deberán suministrar información detallada sobre los transportes públicos de la zona. Se animará a los alberguistas con coche a que exploren los parajes circundantes de interés empleando el transporte público, la

¹⁹ www.iyhf.org

bicicleta o a pie. Con el fin de facilitar este objetivo, los albergues deberán proporcionar aparcamiento prolongado siempre que sea posible.

c) Naturaleza

Apoyar la formación de reservas naturales, parques nacionales y otras zonas creadas con el fin específico de ofrecer tanto un hábitat para los animales y las plantas como un entorno para el esparcimiento de las personas. Asimismo, dedicar parte del terreno de sus albergues a "jardín salvaje", siempre que el lugar lo permita, en el que puedan cultivarse una variedad de plantas o malas hierbas específicas cuya función sea atraer a determinadas especies de animales e insectos.

f) Educación Medioambiental

Considerar la creación de medios específicos para la provisión de educación medioambiental en los albergues juveniles que sean aptos para ello. Los albergues pueden ser lugares idóneos para la obtención de material didáctico sobre el medio ambiente como juegos de Material para el Profesor, Tarjetas de Trabajo y de Ejercicios, folletos y carteles.

g) Consumo

Tener en cuenta los factores ambientales a la hora de realizar cualquier compra. Existe toda una gama de productos que dicen ser ecológicos; las circunstancias locales serán las que determinen la mayor o menor trascendencia de dichos productos. Las Asociaciones deberán mantenerse al corriente de las últimas investigaciones en este ámbito por tratarse de un área que cambia con mucha rapidez. Siempre que sea posible, se deberá utilizar: papel reciclado (que lleve el logo de reciclaje), alimentos producidos en la localidad, procedentes tal vez del propio jardín del albergue, materiales para la construcción apropiados que deberán incluir materiales fabricados localmente o reciclados siempre que esto sea viable económicamente, y cantidades mínimas de productos de limpieza químicos, a fin de proteger la salud y garantizar higiene.

B) Plan de las Normas Garantizadas (de acuerdo a International Youth Hostel Federation)

"El Plan de las Normas Garantizadas, promete unas instalaciones y prestaciones de calidad uniforme.

- ❖ **Recibimiento** - Los albergues están abiertos a todos.
- ❖ **Comodidad** - Proporcionar una buena noche (así como la posibilidad de conseguir sábanas recién lavadas, abonando un suplemento si no se incluyen en el precio de la pernoctación) y suficientes lavabos/duchas. Se suelen servir comidas y/o suele haber una cocina para uso de los huéspedes.
- ❖ **Limpieza** - Las más rigurosas normas de higiene
- ❖ **Seguridad** - Personal y de sus pertenencias, que incluye casillas con llave para el equipaje y objetos de valor.
- ❖ **Intimidad** - En las duchas, los lavabos y los aseos. Así como dormitorios múltiples separados para hombres y mujeres ó habitaciones mixtas para quienes viajen juntos y las soliciten".²⁰

²⁰ www. iyhf.org

CAPÍTULO III

Estudio de Mercadotecnia

Actualmente el turismo internacional en nuestro país es el segmento de mayor crecimiento, llega a representar entre el 20 y 25% de las corrientes turísticas totales. Se considera que el turismo juvenil tiene gran importancia en el desarrollo cultural y educativo de los jóvenes. Además México cuenta con una población principalmente formada por jóvenes, aproximadamente un 60% de la población son jóvenes menores de 26 años, por lo que se pretende llegar a este sector para dar a conocer y posicionar el servicio de Hostales en México.

La investigación de mercados esta planteada en cuatro sectores:

- ❖ Jóvenes estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México, del cual se obtuvo información sobre el conocimiento y utilización de los Hostales entre los jóvenes nacionales, así como el nivel de atracción del estado de Chiapas.
- ❖ Jóvenes estudiantes tres instituciones públicas de educación superior de la ciudad de México, la información obtenida en dicho estudio se refiere a la aceptación de los servicios propios del Hostel y de la ubicación del mismo.
- ❖ Turistas en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, dicho estudio proporcionó información sobre el perfil general del turista que visita la ciudad, los servicios de alojamiento que utilizan y los principales atractivos de la zona.
- ❖ Empresarios de los servicios de alojamiento de la ciudad antes mencionada, éste estudio tuvo como finalidad obtener información sobre las características del servicio de alojamiento turístico y el perfil del mismo en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

1) OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

- ⇒ Determinar la aceptación del servicio de un Hostel en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.
- ⇒ Establecer la existencia del mercado para el negocio.
- ⇒ Conocer la competencia de los servicios de alojamiento en dicha ciudad.

2) PERFIL DEL CONSUMIDOR

El perfil del consumidor del servicio de un Hostel o albergue son jóvenes turistas nacionales o extranjeros con recursos limitados que disfrutan de viajar para conocer los aspectos culturales, naturales y sociales de una región determinada, alojándose en un lugar cómodo, sencillo y seguro, pero sin lujos excesivos; además de estar interesado en la convivencia con otros turistas y el cuidado del medio ambiente.

3) MOTIVACIONES Y NECESIDADES

El cuadro siguiente presenta los principales motivos por lo que las personas realizan viajes (negocios, tiempo libre, congresos, etc.); el destino ó lugar de los viajes (que dependen del motivo); por último, se muestra el tipo de viaje que se realiza (ya sea de lujo, familiar, etc.).

Cuadro Motivaciones²¹

MOTIVO	LUGAR/DESTINO	TIPO DE VIAJE
Congresos, conferencias y simposios	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Técnicas ❖ Científicas ❖ Educativas ❖ Deportivas ❖ Religiosas ❖ Familiares 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De concentración ✓ De esparcimiento
Negocios y/o actividades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ De empresas privadas ❖ De entidades o instancias gubernamentales ❖ De entidades internacionales 	
Vacaciones o uso del tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> ❖ De sol, playa y mar ❖ De montaña ❖ De selva ❖ De atracciones naturales específicas ❖ De Sitios Históricos Culturales ❖ De manifestaciones Folclóricoculturales ❖ Deportivas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viaje de lujo, diversión y descanso ✓ Viaje familiar ✓ Viaje grupal

4) MERCADO META

Nuestro mercado meta para el servicio de un Hostal es principalmente: Jóvenes estudiantes de entre 15 y 25 años, nacionales o extranjeros que formen parte de los 57 países donde existen asociaciones que representan a la IYHF.

El mercado que utiliza frecuentemente el servicio de un Hostal son en su mayoría jóvenes extranjeros, por lo que se pretende incrementar el uso de dicho servicio por parte de los jóvenes nacionales, ya que este mercado generalmente desconoce la existencia o forma de funcionamiento de los Hostales. De esto se desprende que nuestro mercado meta cuenta con las siguientes características:

- ❖ Jóvenes estudiantes (Hombres y Mujeres)
- ❖ Nacionales y extranjeros
- ❖ Con edad de 15 a 25 años
- ❖ Posición económica media y media baja

²¹ HÉRNANDEZ, Díaz Edgar A.; *Proyectos Turísticos, Formulación y Evaluación*, 2ª edición; Trillas; México 1993.

5) INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

A) Determinación del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra en la investigación de mercados de los sectores: Estudiantes de la UNAM, Estudiantes de la UNAM-UAM-IPN y Turistas extranjeros en San Cristóbal de las Casas, utilizamos el método probabilístico al azar, que tiene como requisito indispensable para determinar una muestra en forma aleatoria, el que todos los elementos que la integran tengan la misma probabilidad de formar parte de ella. Al hablar de poblaciones infinitas o suficientemente grandes, como los tres sectores, objeto de nuestra investigación, y de acuerdo con López Altamirano y Osuna Coronado²², podemos decir que es un error pensar que una muestra depende del tamaño de la población, ya que lo que realmente la determina es la precisión que se requiere en la información.

Por lo anterior, para determinar el tamaño de la muestra de la investigación utilizamos una tabla prontuaria (ANEXO 2), propuesta por los autores antes mencionados, misma que se ha calculado para establecer en forma rápida el margen de error a que esta sujeto determinado resultado; además de que nos auxilia en la determinación de la muestra requerida, de acuerdo a un margen de error prefijado y con información acerca de las proporciones en las que se encuentra el fenómeno a analizar.

Esta tabla, que trabaja con una seguridad del 95.5% se ha calculado en base a la siguiente formula:

$$n = \frac{4 * p * q}{s^2}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra
p= probabilidad de que se realice el evento
q= probabilidad de que no se realice el evento
s= error permitido

Para determinar el tamaño de la muestra asignamos un valor de 50% a la literal "p" y otro 50% a la literal "q", es decir, que dimos los máximos valores a que se realice el evento favorablemente, como la probabilidad de que no se realicen.

Refiriéndonos nuevamente a la tabla prontuario, trabajando con los valores asignados anteriormente y con un limite de error del 7%, llegamos a la conclusión de que la muestra requerida para el primer sector analizado, Estudiantes de la UNAM, la muestra requerida es de 204 cuestionarios. Se determino un limite de error del 7% para dicho sector debido a la

²² LÓPEZ Altamirano, Alfredo y OSUNA Coronado, Manuel; *Investigación de Mercados*; Editorial Diana; Mexico 1996; p. 58.

facilidad para realizar los cuestionarios de varias facultades en un mismo plantel, Ciudad Universitaria de la UNAM.

Mientras que para los sectores: estudiantes de la UNAM, UAM e IPN y turistas extranjeros en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, se determinó un 50% de probabilidad a favor y 50% en contra con un límite de error del 10%, por lo que la muestra obtenida para ambos sectores fue de 100 cuestionario ó encuestas según fue el caso. Cabe señalar que el límite de error aumento en dichas investigaciones debido a las limitaciones de tiempo y distancia entre los puntos de ubicación de los diferentes sectores.

Para la investigación del sector de los empresarios de los servicios de alojamiento en la ciudad de San Cristóbal de las Casas no se utilizó el sistema antes mencionado, únicamente se seleccionaron 6 alojamientos y una agencia de viajes, ésta última se seleccionó debido a su importancia y popularidad en la ciudad, además de contar con promoción a nivel internacional, lo cual nos proporcionó una visión más amplia sobre el turismo que llega a la ciudad y diferentes oportunidades del mercado. En cuanto a los servicios de alojamiento, éstos se determinaron tomando en cuenta las diferentes categorías, así como su representatividad e importancia en la ciudad y disponibilidad de los empresarios.

B) Sector: Jóvenes Estudiantes UNAM

1. **Objetivo:** Determinar el grado de conocimiento y utilización de los Hostales o Albergues juveniles, así como obtener información sobre el nivel de atracción del estado de Chiapas por parte de los jóvenes.
2. **Herramienta de la Investigación:** Cuestionario
3. **Perfil del encuestado:** Jóvenes estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México con una edad de entre 15 a 30 años.
4. **Ubicación de la investigación:** Se seleccionaron seis Facultades de la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria; además de una Escuela Preparatoria de la UNAM; y por último un Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH) de la UNAM. Los cuestionarios se aplicaron en los turnos Matutino, Vespertino y Mixto
5. **Muestra:** 204 personas.

a) Cuestionario Sector: Jóvenes Estudiantes UNAM

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN
DISEÑO DE PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN.**

CUESTIONARIO

Contesta las siguientes preguntas con lo que se pide o marca tu respuesta con una "x"

Edad _____ Sexo: F _____ M _____
Escuela o Facultad _____ Turno _____

1. ¿Cuántas veces al año viajas?

Una vez al año _____ 2 veces al año _____ Más de 2 veces al año _____

Nunca _____

Si tu respuesta es Nunca pasa a la pregunta 7

2. ¿Cuáles son las razones principales por las que viajas?

Vacaciones _____ Trabajo _____ Otras _____ (Menciona
cuáles) _____

3. ¿En que temporada del año acostumbras viajar?

Semana Santa _____ Vacaciones de Verano _____ Temporada Navideña _____
Otras (Cuáles) _____

4. ¿Conoces cómo funcionan los Albergues juveniles (Hostels u Hostales)?

Si _____ No _____

5. ¿Qué tipo de alojamiento utilizas durante tus viajes?

Hotel _____ Albergues(Hostales) _____ Alojamiento con Familiares _____

Si tu respuesta fue Hostales ó Albergues contesta la pregunta 6. En caso contrario pasa a la pregunta 7.

6. ¿Cómo consideras el servicio de los Albergues Juveniles (Hostales ó Hostels)?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

¿Por qué? _____

7. ¿Por qué te has hospedado en un Albergue (Hostal) ó, en caso contrario, por qué no lo has utilizado?

8. Enumera del 1 al 7 las siguientes características que consideras importantes para elegir hospedaje. Siendo el número 1 el más importante y el 7 el menos importante

- _____ Precio
- _____ Seguridad
- _____ Ambiente Juvenil
- _____ Limpieza
- _____ Cercanía a los lugares turísticos de la zona
- _____ Servicios Como Cocineta, Internet, etc.
- _____ Otros (Cuáles)

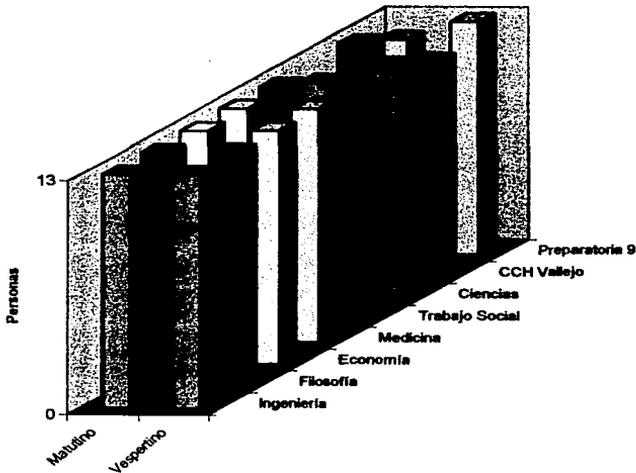
9. ¿Qué estados de la república Mexicana has visitado?

10. ¿Estarías dispuesto a visitar el estado de Chiapas?

Sí _____ No _____ ¿Por
qué? _____

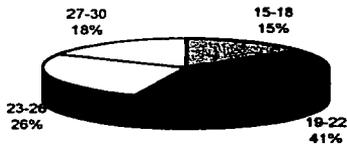
b) Gráficas

Escuelas utilizadas para el estudio de mercado



Se realizaron un total de 204 encuestas a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México, siendo 8 las escuelas muestra, 6 facultades y dos escuelas a nivel bachillerato, realizándose 26 o 25 encuestas en cada una.

Edades de las personas entrevistadas



Tenemos que el menor porcentaje de personas entrevistadas están en un rango de edad de 15 a 18 años, siendo 30 que representan el 15%, enseguida tenemos a las personas de entre 27 y 30 años que fueron 36.

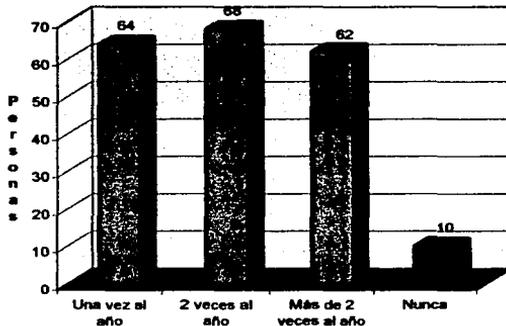
Como 2º mayor porcentaje están las personas de entre 23 y 26 años que fueron 54 y el mayor porcentaje, 41%, lo representan las personas de entre 19 y 22 años las cuales fueron 84

Sexo de las personas encuestadas



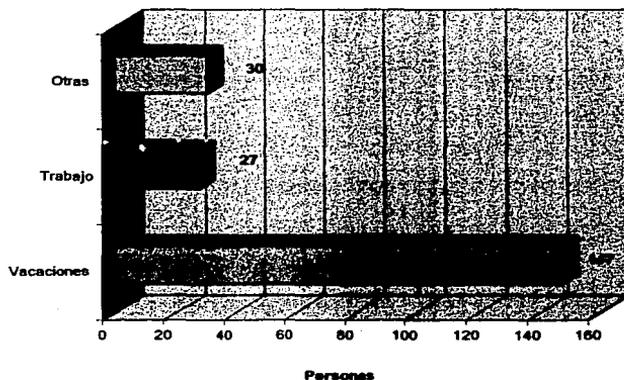
De las personas encuestadas encontramos que fueron 98 mujeres que representan el 48% y 106 hombres que representan el 52% siendo éste el mayor porcentaje

¿Cuántas veces al año viajas?



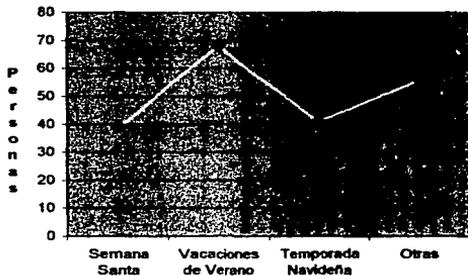
De acuerdo a los resultados concluimos que nuestro campo de acción es muy grande ya que la mayoría de las personas, por lo menos viajan una vez al año, lo cual nos indica que en este aspecto tenemos una gran posibilidad dentro de este mercado.

¿Cuáles son las razones principales por las que viajas?



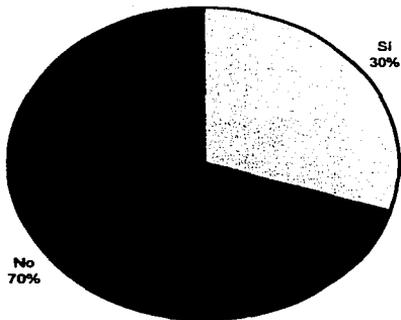
Por lo tanto concluimos que vamos por buen camino, ya que nuestro mercado principal serían los vacacionistas, pues las personas que van por trabajo, regularmente la compañía o ellos mismos se pueden pagar un hotel con otras condiciones y las personas que viajan por otras razones regularmente también ya tienen un lugar donde quedarse, que generalmente es con familiares, pero no por eso estos grupos dejan de ser mercado para nosotros.

¿En que temporada del año acostumbras viajar?



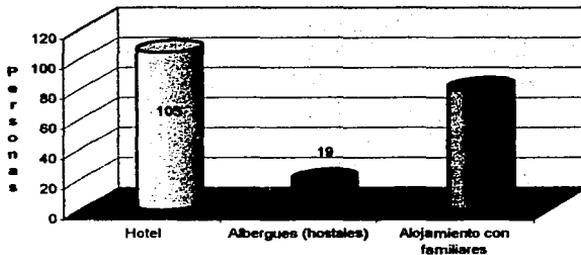
Por lo anterior concluimos que habría mercado durante todo el año, claro marcándose las temporadas de vacaciones y de entre ellas repuntando el verano, pero en realidad creemos que este tipo de giro es negocio para todo el año.

¿Conoces los hostales ó albergues Juveniles?



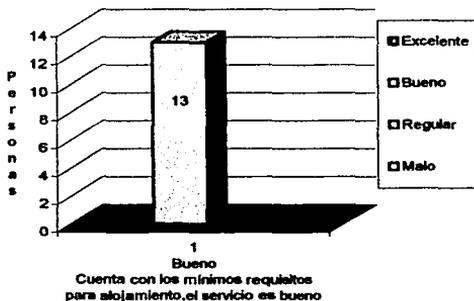
Por tanto hay que trabajar mucho en el posicionamiento de estos, pues en nuestro país vemos que no tenemos la cultura para aceptar este tipo de alojamientos, sin embargo creemos que es una muy buena opción de alojamiento que tienen los países avanzados y sería muy bueno que en México estos se extendieran más

¿Qué tipo de alojamiento utilizas durante tus viajes?



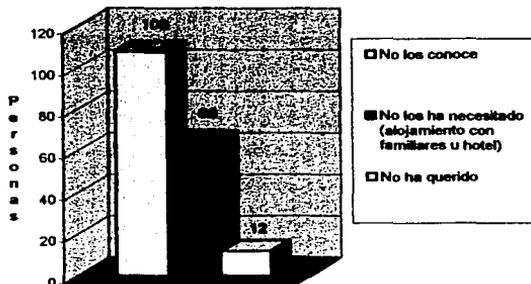
Por lo que podemos ver que la competencia con los otros dos tipos de alojamiento representan una gran competencia, ya que las otras dos opciones siempre han sido las tradicionales y la gente al no tener esta cultura no se hospeda en los albergues y sobretodo al no conocerlos pues menos.

¿Cómo consideras el servicio de los Hostales (Albergues)?



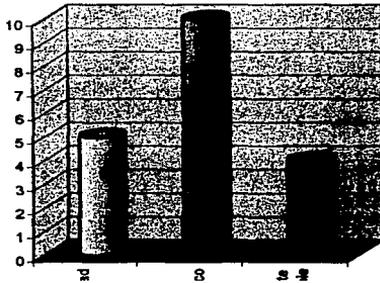
Por lo tanto vemos que aunque el porcentaje de personas que conocen los hostales es bajo, el 100% de ellos cree que el servicio es bueno, por tanto esta opción resulta ser buena, ya que ofrece lo que la gente espera de ellos y por lo tanto cubre y de muy buena manera la necesidad de las personas de alojamiento, bueno, confiable, seguro y barato.

¿Por que no has utilizado un hostel ó albergue?



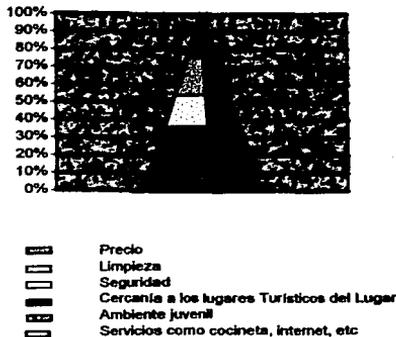
Por lo que concluimos que el hostel no se utiliza mucho en México debido a que no se conoce, y por lo tanto la gente busca otras formas de alojamiento y por lo regular siguiendo con las costumbres lo hacen con sus familiares.

¿Por qué has utilizado los hostales ó albergues?



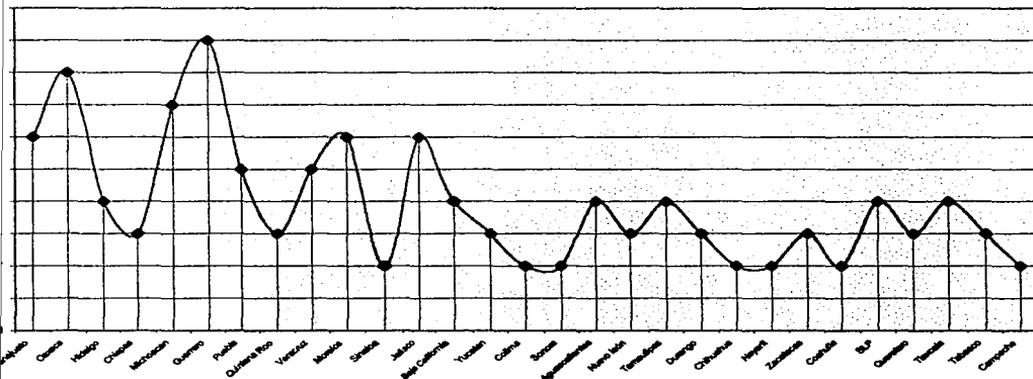
Por lo que la gente aunque toma en cuenta los aspectos de la comodidad y el ambiente agradable prefiere este alojamiento por la economía, lo cual nos da una diferenciación respecto a los hoteles que suelen tener tarifas más elevadas que estos

Características más importantes para elegir hospedaje



Vemos que la gente la mayoría de las veces se va por el precio seguido o casi de la mano de la limpieza y otras características como son la seguridad, cercanía a los lugares turísticos concluyendo que de todos los aspectos mencionados el hostel esta en una buena posición competitiva pues este tipo de alojamiento se caracteriza por todos ellos por lo tanto si cuenta con los aspectos que la gente prefiere, contará con buena clientela una vez que sea conocido y posicionado en las mentes de la clientela.

¿Qué estados de la República Mexicana has visitado?

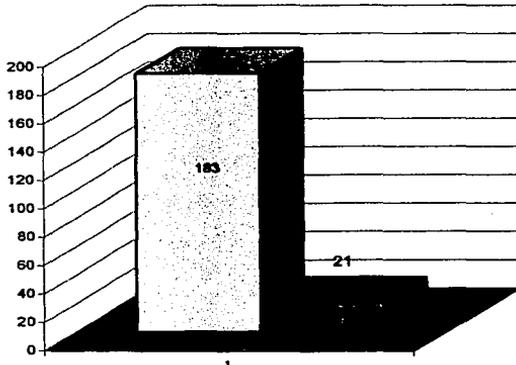


De las personas encuestadas, han visitados los siguientes 29 estados de la República Mexicana distribuidos de la siguiente manera:

- Guanajuato 6
- Oaxaca 8
- Hidalgo 4
- Chiapas 3**
- Michoacán 7
- Guerrero 9
- Puebla 5
- Quintana Roo 3
- Veracruz 5
- Morelos 6
- Sinaloa 2
- Jalisco 6
- Baja California 4
- Yucatán 3
- Colima 2
- Sonora 2
- Aguascalientes 4
- Nuevo León 3
- Tamaulipas 4
- Durango 3
- Chihuahua 2
- Nayarit 2
- Zacatecas 3
- Coahuila 2
- SLP 4
- Querétaro 3
- Tlaxcala 4
- Tabasco 3
- Campeche 1

En esta gráfica podemos ver que el estado de Chiapas no ha sido un estado muy visitados por los turistas nacionales sin embargo no es un estado totalmente desconocido por tanto podemos aprovechar esta posición del estado para que la gente lo conozca promocionándolo más y así llevar divisas a éste y así procurar el mejor desarrollo de éste.

¿Estarías dispuesto ha visitar el estado de Chiapas? ¿Por qué?



Sí : Riqueza cultural, zonas arqueológicas, atractivos naturales, tradiciones, historia y cuestiones políticas

No : Por la situación política (Movimiento Zapatistas), no tiene interés en conocerlo ó ya lo ha visitado

Lo cual nos indica que Chiapas esta en el ojo de los visitantes por muchos aspectos (antes mencionados), y aunque tiene algunos problemas políticos a veces también se quisiera conocer aún por ellos, por lo que concluimos a todo este estudio que Chiapas es un estado con mucho potencial para poder ser visitados por todo tipo de gente, sobre todo por los vacacionistas jóvenes que es el mercado que nos interesa y el cual tendríamos para poder explotarlo en este negocio.

c) Resultados de la investigación

Al término de la investigación encontramos que:

1. La mayoría de la población estudiantil encuestada viaja al menos una vez al año.
2. El motivo de los viajes principalmente es de placer (vacaciones)
3. La temporada del año en que la mayoría de la gente encuestada viaja es en vacaciones de verano, y otra gran parte viaja sin fecha específica, el resto viaja en Semana Santa o Temporada Navideña.
4. Aproximadamente un 75% de la población encuestada no conoce lo que es un Hostal
5. La mayoría de la población utiliza para alojamiento los Hoteles; en segundo lugar, el alojamiento con familiares; y menos del 10% ha utilizado los Hostales o Albergues Juveniles
6. La población que se ha hospedado en un Hostal considera que el servicio es BUENO, pues cuenta con los requisitos mínimos de alojamiento y el precio es económico.
7. Más del 50% de las personas que no han utilizado un Hostal es porque no lo conocen, el otro 40% no lo ha necesitado, por contar de alojamiento con familiares u hoteles y el resto no ha querido utilizarlos.
8. De la población que ha utilizado los Hostales principalmente lo ha hecho por el precio bajo, en segundo lugar por la comodidad y en tercer lugar por el ambiente agradable.
9. Las principales consideraciones de la gente encuestada para elegir hospedaje son el precio bajo, después la limpieza y en tercer lugar la seguridad.
10. El estado de Chiapas cuenta con una participación media baja dentro de los estados visitados por las personas encuestadas
11. Por último, más del 90% de la población encuestada esta dispuesta a viajar al estado de Chiapas, principalmente por su riqueza cultural, zonas arqueológicas, atractivos naturales, etc.; y únicamente menos del 10% de la población no esta dispuesta a viajar a ese estado, por su situación política, porque no es de su interés o porque ya lo conocen.

C) Sector: Jóvenes Estudiantes de la Ciudad de México.

1. Objetivo: Conocer la aceptación por parte de los jóvenes estudiantes del mercado nacional de un servicio de hostel ó albergue juvenil en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

2. Herramienta de la Investigación: Cuestionario

3. Perfil del encuestado: Jóvenes estudiantes que residen en la ciudad de México de 18 a 25 años (hombres y mujeres).

4. Ubicación de la investigación: Para este estudio se seleccionaron las tres principales Instituciones públicas de educación superior en la ciudad de México, así como dos planteles de cada una de ellas. También se realizó el estudio de acuerdo a las cuatro diferentes áreas a las que pertenecen las carreras que se imparten en las tres escuelas.

Nota: En el Instituto Politécnico Nacional no se realizaron cuestionarios correspondientes al área 4, Ciencias Sociales y Humanidades, ya que no cuenta con carreras de dicha área, por lo que se dividió sólo en tres áreas la cantidad asignada a dicha institución.

5. Muestra: 100 personas divididas entre las tres instituciones.

IPN Instituto Politécnico Nacional	Plantel Casco de Santo Tomas	Plantel Zacatenco	1. Físico-Matemáticas 2. Químico-Biológicas 3. Económico- Administrativas 4. Ciencias Sociales y Humanidades
UAM Universidad Autónoma Metropolitana	Plantel Azcapotzalco	Plantel Xochimilco	
UNAM Universidad Nacional Autónoma de México	Ciudad Universitaria	ENEP Acatlán	

a) Cuestionario Sector: Jóvenes Estudiantes de la Ciudad de México

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN
DISEÑO DE PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN.**

CUESTIONARIO

Contesta las siguientes preguntas con lo que se pide o marca solo una respuesta con "x"

Edad _____ Sexo: F _____ M _____

Institución educativa _____ Plantel _____
Carrera _____

1. ¿Cuántas veces al año realizas viajes?

Menos de una vez al año _____ Una vez al año _____ 2 veces al año _____
Más de dos veces al año _____

2. ¿Cuáles son los principales motivos por los que realizas tus viajes?

Vacaciones _____ Trabajo _____ Escolares _____ Otros (menciona
cuales) _____

3. ¿Qué tipo de alojamiento utilizas cuando viajas?

Hotel _____ Albergues (Hostales) _____ Alojamiento con familiares _____
Otros (menciona cuales) _____

4. Para el alojamiento durante tus viajes, ¿estarías dispuesto a hospedarte en dormitorios de hasta 6 personas de tu mismo sexo?

Sí _____ No _____ ¿Por qué? _____

Si tu respuesta fue NO, pasa a la pregunta 6

5. ¿Con quién compartirías este tipo de alojamiento?

Familiares _____ Amigos _____ Otros Turistas _____

6. ¿Cómo consideras las siguientes áreas de uso común durante el hospedaje en tus viajes?

Área	Muy mala	Mala	Buena	Muy Buena
1. Sala de T.V.				
2. Sala de Juegos				
3. Áreas verdes				
4. Servicio de Internet				
5. Cocineta				
6. Lavandería				
7. Restaurante				
8. Agencia servicios turísticos				

7. ¿Qué precio estarías dispuesto a pagar por persona/noche en dormitorios comunes y que proporcione los servicios mencionados en la pregunta 6?

Cantidad _____

8. Enumera del 1 al 7 los medios que consideres más útiles y prácticos para realizar tus reservaciones de hospedaje y transportación cuando viajes. Considera el 1 como el más importante y el 7 menos importante.

Agencia de Viajes	_____
Internet	_____
Teléfono	_____
Acudir a oficinas de los prestadores del servicio	_____
Promociones en centros educativos	_____
Promociones en centros de trabajo	_____
Promociones por correo	_____

9. De acuerdo a los atractivos más importantes para ti de un destino turístico, ordena los siguientes aspectos del 1 al 7, considerando el 1 como el más importante y el 7 el menos importante.

De montaña	_____
De selva	_____
De sol, playa y mar	_____
De atractivos naturales específicos	_____
De sitios históricos Culturales	_____
De manifestaciones Folcloriculturales	_____
Deportivas	_____

10. De la zona Pacífico Sur de México, ¿cuál estado consideras más interesante de conocer?

Oaxaca _____ Chiapas _____ Guerrero _____
¿Por qué? _____

11. De las principales ciudades del estado de Chiapas, ordena del 1 al 6 de acuerdo a tus preferencias, las ciudades que estarías dispuesto a visitar. Considerando el 1 como la más importante y el 6 como la menos importante

Tuxtla Gutiérrez	_____
San Cristóbal de las Casas	_____
Tapachula	_____
Palenque	_____
Ixtacomitán	_____
Comitán de Domínguez	_____

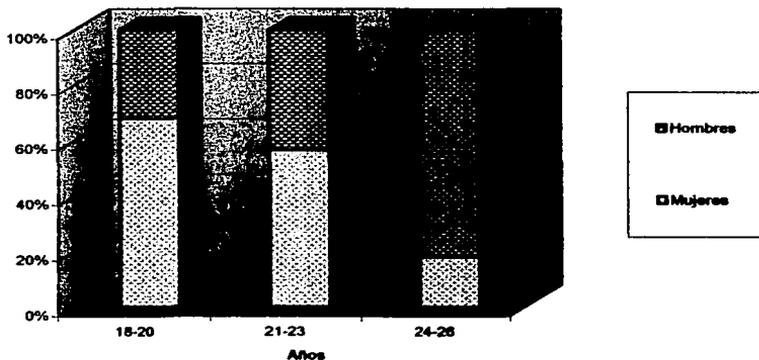
b) Gráficas

UNAM, IPN, UAM

De las 99 personas entrevistadas 46% son hombres y 54% son mujeres, mientras vemos que la proporción de entrevistados entre las instituciones educativas fue equitativa.

Las entrevistas se llevaron a cabo haciendo una división entre las cuatro áreas de aprendizaje dentro de las cuales están ubicadas las diversas carreras, teniendo un total de 25 entrevistas en el área 1, 26 en el área 2, 25 tanto en área 3 y 24 en el área 4.

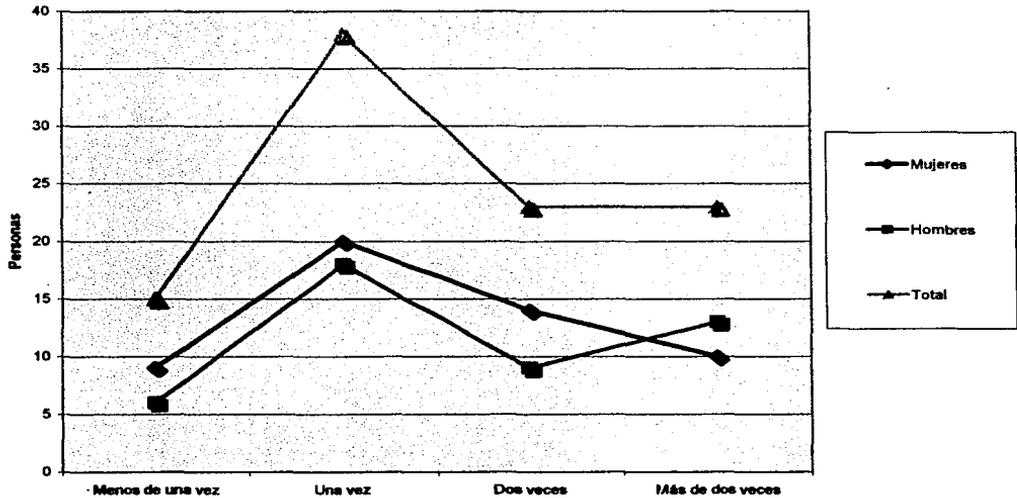
Edades



Respecto a las edades vemos que los rangos se dan de la siguiente manera:

	Fem.	Masc.	Total
18-20	32	15	47
21-23	17	13	30
24-26	5	18	23
	54	46	100

Número de veces que viajan al año



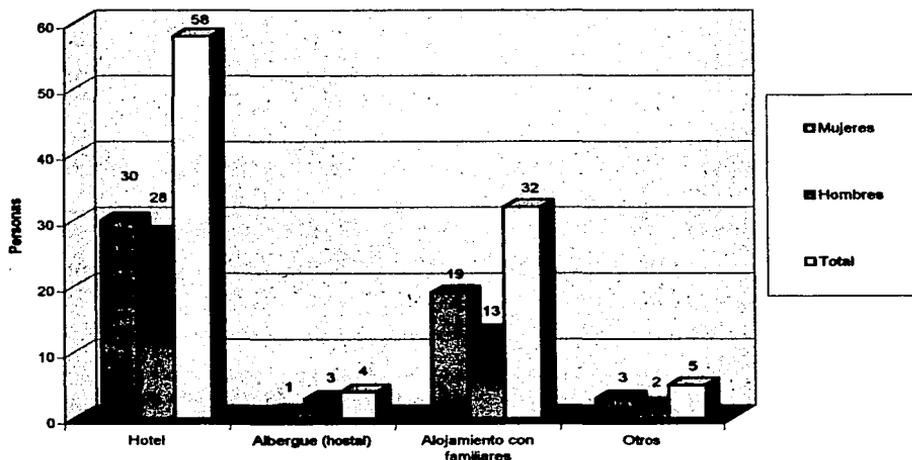
EXPLICACIÓN

15% tan solo viajan menos de una vez al año, más del 38% viajan una vez al año y en igual proporción (23%) las personas viajan 2 veces y más de dos veces al año

CONCLUSIÓN

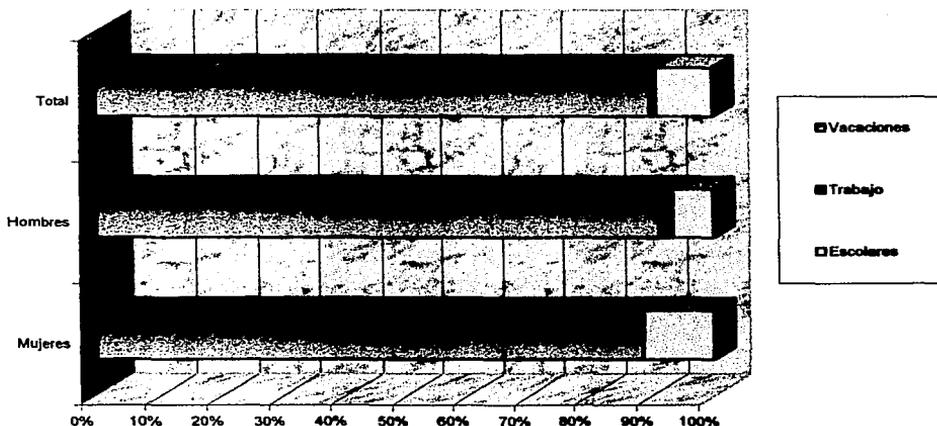
Debido a estos resultados concluimos que nuestro campo de acción es muy grande ya que la mayoría de las personas, y en un gran porcentaje, por lo menos viajan una vez al año, lo cual nos indica que en este aspecto tenemos una gran posibilidad ya que las personas si viajan y con una cierta frecuencia útil para nosotros.

Alojamiento que se utiliza



Por lo que podemos ver, la competencia con los otros dos tipos de alojamiento representan una gran competencia, ya que las otras dos opciones siempre han sido las tradicionales y la gente al no tener esta cultura no se hospeda en los albergues y sobretodo al no conocerlos pues menos.

Principal motivo de los viajes



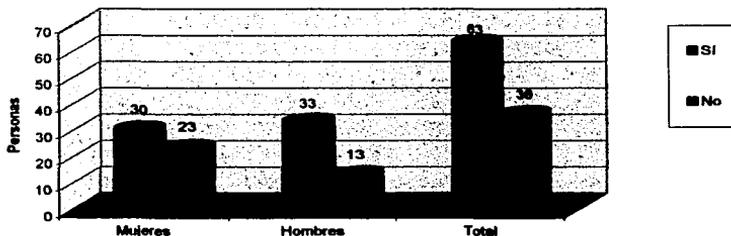
EXPLICACIÓN

De las personas que viajan, 99:1 personas viajan por trabajo 9 personas viajan por otras razones como son: fiestas, prácticas escolares o visita a familiares y 89 personas viajan para vacacionar

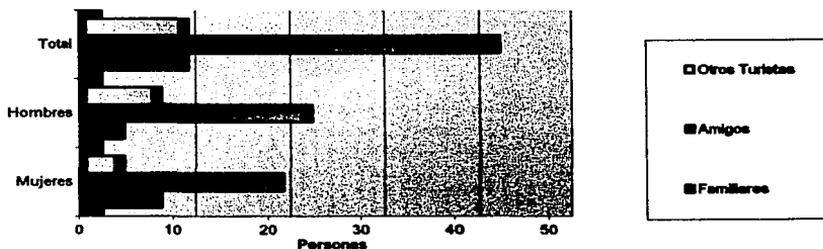
CONCLUSIONES

Por lo tanto concluimos que vamos por buen camino, ya que nuestro mercado principal serían los vacacionistas, pues las personas que van por trabajo, regularmente la compañía o ellos mismos se pueden pagar un hotel con otras condiciones y las personas que viajan por otras razones regularmente también ya tienen un lugar donde quedarse, que generalmente es con familiares, pero no por eso estos grupos dejan de ser mercado para nosotros

Personas dispuestas a hospedarse en dormitorios de hasta 6 personas



Personas con las que compartirían el alojamiento



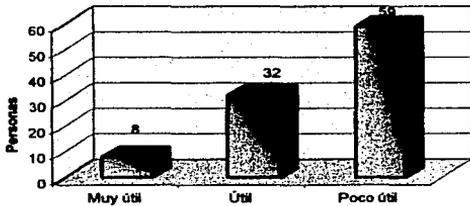
EXPLICACIÓN

En las dos anteriores graficas se nos muestra la disponibilidad de las personas para compartir el alojamiento con otras personas y quienes serian esas, por lo tanto vemos con satisfacción que la mayoría, 64 personas están dispuestas a compartir el alojamientos y de estas 44 lo harían con amigos, 10 con otros turistas y 10 familiares. Pero por otra parte vemos que las personas que no están dispuestas a compartir la habitación ponen como obstáculos los siguientes aspectos: incomodidad, desconfianza de la limpieza que pueda haber, así como el espacio suficiente. También opinan que puede no haber privacidad

CONCLUSIONES

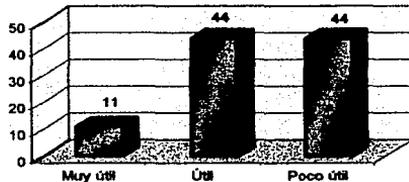
Por lo tanto encontramos que sería muy factible la utilización de los hostales, ya que más del 60% de las personas están dispuestas a compartir la habitación que en nuestro país ese sería el principal inconveniente, pues las personas no estamos acostumbradas a este tipo de alojamiento.

1. Sala de T.V.



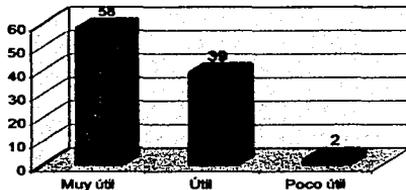
El servicio de sala de T.V deberá ser equipada no pocos aparatos de T.V, es decir uno o dos, ya que estos pueden ser utilizados simultaneamente por muchos usuarios, pues la mayoría solamente buscan mantenerse informados.

2. Sala de Juegos



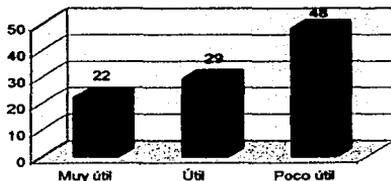
Se concluye que la sala de juegos deberá estar equipada con un buen número de juegos para la diversión de los usuarios, ya que por lo regular ésta es usada cuando el clima les impide salir a conocer o divertirse afuera, mientras que ésta ofrece un agradable ambiente dentro del hostel, además que este servicio tiene influencia sobre el 55% de los encuestados.

3. Áreas verdes



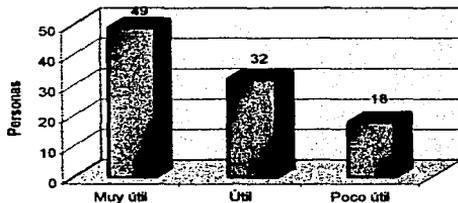
Las áreas verdes son de suma importancia dentro del hostel, ya que tienen diversos usos como la convivencia, el ejercicio, deportes, recreación, etc. Por lo cual tendrán que ser grandes y agradables para los clientes.

4. Servicio de Internet



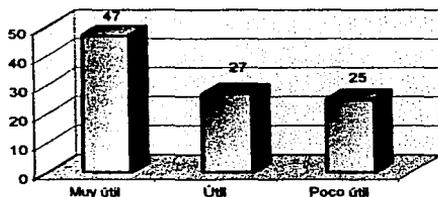
El servicio de Internet debera contar con un número disminuido de computadoras para prestar solamente el servicio adecuado a las necesidades de los usuarios y con esto evitar un gasto innecesario, pero que cubra satisfactoriamente la necesidad de los usuarios de comunicarse y estar informados.

5. Cocineta



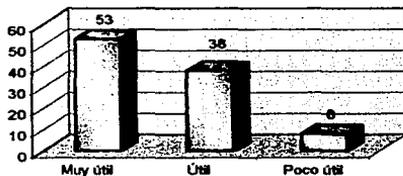
El este servicio representa una gran necesidad, por lo que debera de estar perfectamente equipada y contar con una gran capacidad para poder satisfacer a todos los usuarios.

6. Lavandería



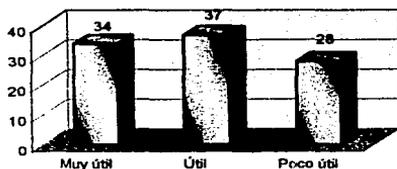
El servicio de lavandería debera contar con un buen número de maquinas lavadoras y secadoras, asi como el buen funcionamiento, para permitir mayor agilidad en el uso del servicio y con esto evitar el descuento del usuario. Además este servicio de ser útil para el usuario representa otras entradas para el dueño del hostel.

7. Restaurante



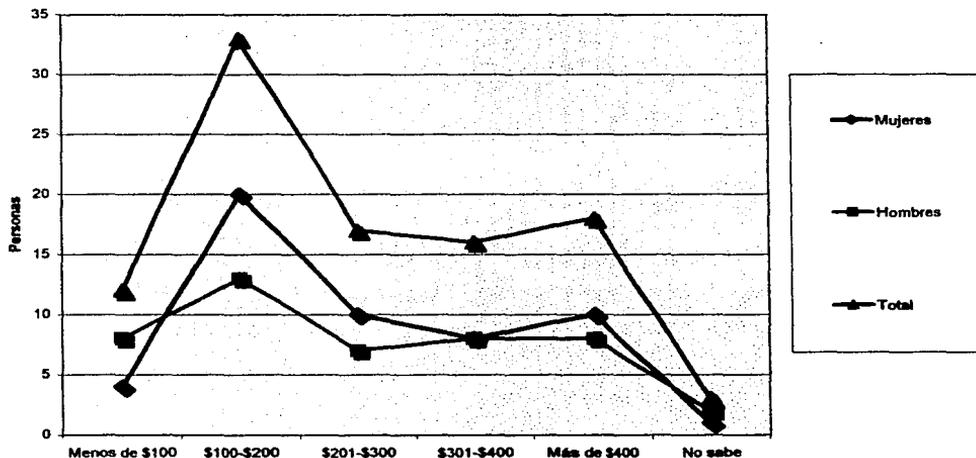
Resulta importante prestar un servicio de restaurante bien equipado, limpio, cómodo y con comida típica de la región, para lograr con ello su satisfacción total de los usuarios.

8. Agencia servicios turísticos



Creemos que si es necesaria una agencia de servicios turísticos, pues a la mayoría de la gente si le es útil.

Cantidad dispuesta a pagar por persona/noche



EXPLICACIÓN

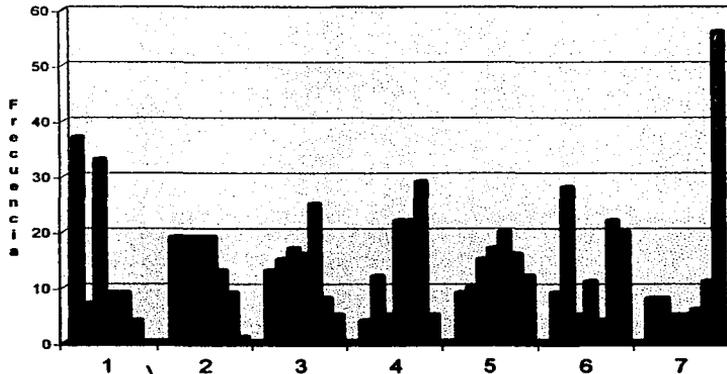
Esta gráfica nos muestra la relación de mujeres, hombres y el total de ellos de las cantidades que están dispuestos a pagar por el hospedaje, así tenemos el siguiente cuadro:

	Mujeres	Hombres	Total
Menos de \$100	4	8	12
\$100-\$200	20	14	34
\$201-\$300	10	7	17
\$301-\$400	8	8	16
Más de \$400	10	8	18
No sabe	1	2	3
	53	47	100

CONCLUSIONES

Por los resultados anteriores concluimos que la cantidad más propicia es cobrar lo del rango de entre \$100 y \$200, ya que la mayoría de la gente, es la cantidad que estaría dispuesta a pagar, aunque también podemos observar que un buen porcentaje de la gente estaría dispuesta a pagar más de esta cantidad y solo un 12% de la gente estaría dispuesta a pagar menos de esta cantidad, por lo que creemos que nuestro hostel estaría colocado al par de los otros hostales donde el rango va de \$150 a \$250.

Medios más prácticos para realizar reservaciones de hospedaje y transporte



Considerando el no. 1 como el más importante y el no. 7 menos importante



EXPLICACIÓN

Esta gráfica nos muestra la importancia de los medios de reservación, a través de la frecuencia con que la gente los utiliza, así tenemos lo siguiente en orden de importancia:

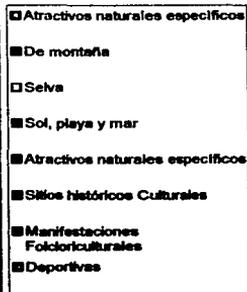
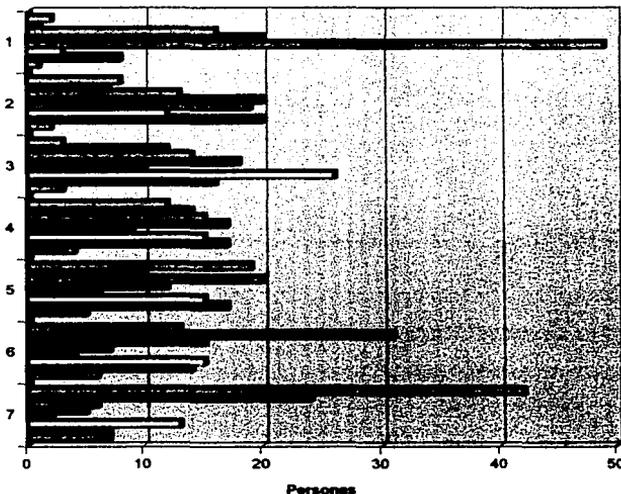
- 1° Agencia de viajes con 37 veces
- 2° Teléfono con 19 veces
- 3° Promociones en centros educativos con 25 veces
- 4° En este lugar tenemos dos medios las Promociones en centros de trabajo con 29 veces y las Oficinas prestadores de servicios con 22 veces ya que esta fue su frecuencia más alta de ambas opciones y por lo tanto en 5° lugar no hay ningún medio.
- 6° El Internet con una frecuencia de 28 veces
- 7° Las Promociones por correo, siendo este medio el menos utilizado por las personas ya que fue el medio que mayor frecuencia tuvo con 56 veces.

CONCLUSIONES

Por tanto concluimos que el medios que utilizaríamos para nuestro hostel, serían las agencias de viaje, el teléfono y las promociones en los centros educativos, y que esta sería nuestra mejor difusión, pues es donde se encuentra la mayoría de la gente joven la cual representa nuestro mercado potencial.

Atractivos más importantes de un destino turístico

Considerando el no. 1 como el más importante y el no. 7 menos importante



EXPLICACIÓN

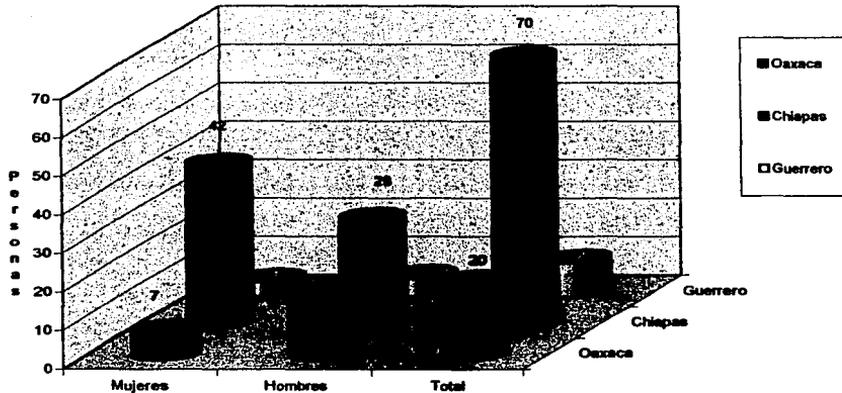
Esta grafica nos muestra los atractivos más importantes que prefiere la gente cuando escogen su destino turístico, como lo refleja la siguiente tabla que muestra la frecuencia con la que la gente eligió determinado lugar y en el orden en el que lo hizo:

- 1° Sol, playa y mar con 49 veces
 - 2° De montaña y Atractivos naturales específicos con 20 veces cada uno
 - 3° Selva con 26 veces
 - 5° Sitios históricos Culturales con 20 veces
- Y por último los menos preferidos son;
- 6° Manifestaciones Folcloroculturales con 31 veces
 - 7° Deportivas con 42 veces, ya que la gente por lo regular no va a vacacionar pra hacer deporte, ni a lugares deportivos por eso este porcentaje es el mayor.

CONCLUSIONES

Por lo anterior concluimos que aunque la gente prefiere ir a la playa a vacionar, la ciudad de San Cristobal no es un mal destino turístico, ya que esta ubicada dentro del segundo rango que es de montaña y atractivos culturales por lo que creemos que sería un lugar excelente para poner el hostel, ya que no solo esta ciudad tiene estos atractivos sino también sitios históricos culturales y manifestaciones folcloricoculturales, que aunque en menor proporción también están dentro del gusto o preferencia de la gente y como mencionamos a lo largo de todo el trabajo esta ciudad, forma parte de un circuito turístico por lo tanto también a lo largo de todo el estado podemos encontrar todo tipo de atractivo turístico por lo cual elegimos el estado de Chiapas y en sí la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

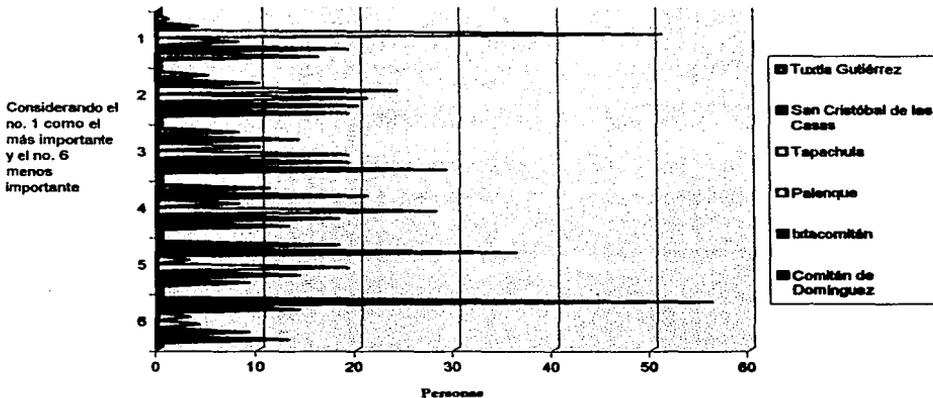
Estados del sureste más interesantes para conocer



El estado de Chiapas es el más propició para poner el hostel, ya que la gente prefiere este estado ante los demás, pues éste posee una gran riqueza naturaleza, diversidad cultural, zonas arqueológicas, tradiciones, zonas poco explotadas, por su clima, fauna y vegetación, diferentes etnias aunque claro este estado tiene también algunos problemas tales como: por su situación política y que se le ha hecho poca publicidad, pero en general casi todas las opiniones de la gente son cualidades sobre el estado.

Por otro lado la opinión de la gente sobre Oaxaca es que si lo conocerían por sus tradiciones, las playas, su bajo costo, la cultura, su biodiversidad y por sus etnias. Al igual que Guerrero por las playas y vida nocturna, aunque opinan que es más comercial y urbano, por lo que creemos que en esto radica la principal diferencia con Chiapas pues muchas veces la gente busca algo más tranquilo y cultural, aunque Guerrero tiene ciudades tan cercanas a la ciudad de México como lo es Acapulco y por lo tanto mucho más accesible.

Ciudades preferidas del estado de Chiapas



EPLICACIÓN

Dentro del estado de Chiapas encontramos muchas ciudades importantes de las cuales la gráfica nos muestra que la preferencia de la gente dentro de estas según las siguientes frecuencias:

- 1° Palenque
- 2° San Cristóbal de las Casas
- 3° Tuxtla Gutiérrez
- 4° Tapachula
- 5° Ixtacomitán
- 6° Comitán de Domínguez

CONCLUSIONES

De lo anterior concluimos que si bien la ciudad de San Cristobal de las casas no es el primer lugar de preferencia si es sumamente aceptada por la gente ya que tiene diversas atracciones y no solo eso, si no que esta se constituye como una base para visitar los otros sitios turísticos del estado como lo es la ciudad de palenque, las cascadas de agua azul, etc. que se encuentran a pocas horas de dicha ciudad y aunque como vemos en la gráfica la ciudad de palenque es el primer lugar, se constituye así por su gran atractivo de sus ruinas, es decir la zona arqueológica, pero no en sí la ciudad, que por el contrario si constituye un gran atractivo por si sola la ciudad de San Cristóbal de las Casa, por lo que creemos que el mejor lugar para establecer el hostel es esta ciudad.

c) Resultados de la Investigación

Al terminar este estudio llegamos a los siguientes resultados:

1. Más de un 84% viaja por lo menos una vez al año, un 23% de éste lo hace 2 veces al año y otro 23% lo hace más de dos veces al año.
2. El principal motivo por el que realizan sus viajes es por vacaciones.
3. El tipo de alojamiento que generalmente utiliza la gente son los hoteles, como segundo lugar es con familiares, dado a que la gente esta acostumbrada a estos dos tipo y por lo tanto y añadido la falta de conocimientos la gente no se hospeda en un hostal.
4. Encontramos favorablemente que más del 60% estaría dispuesto a compartir el dormitorio de hasta 6 personas, siempre que sean de su mismo sexo. Y el menos de 40% que no esta de dispuesto nos dijo que era por falta de privacidad, seguridad y por lo tanto por incomodidad.
5. De las personas dispuestas a compartir principalmente lo harían con amigos, aunque algunas también lo harían con familiares, que hasta cierto punto es muy lógico y con otros turistas, que esto último es muy importante.
6. Dentro de las áreas de uso común la mayoría de los encuestados consideran muy útil: las áreas verdes, la cocineta, la lavandería, el restaurante. Otra parte tan solo lo considera útil: la sala de juegos y la agencia de servicios turísticos, y por último los encuestados opinan que es poco útil: la sala de T.V. Y el servicio de Internet.
7. La mayoría estaría dispuesta a pagar un precio de entre el rango de \$100 a \$200 por persona / noche en dormitorios comunes y contando con todos los servicios antes mencionados (en el número 6), y siendo un buen número el que pagaría aún más de este rango.
8. Los medios más útiles que considera la gente para la reservación de hospedajes y transportes son en primer termino: la agencia de viajes, luego el teléfono y en tercer lugar las promociones en los centros educativos.
9. De acuerdo a los atractivos más importantes de un destino turístico encontramos que la gente prefiere los lugares en el siguiente orden: la playa, enseguida la Montaña y atractivos naturales específicos, luego la selva, los sitios históricos culturales, las manifestaciones folclórico culturales y por último los sitios deportivos.
10. La mayoría de las personas considera más interesante conocer Chiapas a otros estados tales como Oaxaca o Guerrero.
11. Las 3 ciudades preferidas de la gente dentro del estado de Chiapas para visitarlas, en orden, son las siguientes: Palenque, San Cristóbal de las Casas y Tuxtla Gutiérrez.

D) Sector: Turistas Nacionales y Extranjeros en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

1. **Objetivo:** Conocer el perfil del turista que visita la ciudad de San Cristóbal de las Casas, así como la opinión sobre los servicios turísticos de la zona.
2. **Herramienta de la Investigación:** encuesta
3. **Perfil del encuestado:** Turistas nacionales y extranjeros
4. **Ubicación de la investigación:** Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
5. **Muestra:** 100 personas, 50 turistas nacionales y 50 internacionales.

a) Encuesta Sector: Turistas Nacionales y Extranjeros en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN
DISEÑO DE PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN.**

**Encuesta para Turistas Extranjeros y Nacionales, San Cristóbal de las Casas.
Survey for foreign tourists and national tourists, San Cristóbal de las Casas.
Enquête pour touristes nationaux et étrangers, Sn. Cristóbal de las Casa.**

Sexo Masculino Femenino
Sexe (Sex): Homme (Male) _____ Femme (Female) _____

Edad Ocupación Actual
Âge (Age): _____ Occupation (Present Occupation) _____

1. ¿Qué medio de transporte utilizó para entrar a la ciudad de San Cristóbal de las Casas?
What means of transportation did you use to enter at San Cristóbal de las Casas city?
Quels el moyen de transport vous avez utilisé pour y arriver?

2. ¿Usted vino a la ciudad?
You came to this city?
Vous êtes venu(e)...

Solo En grupo En familia Con amigos
Alone In a group With Family With friends
Seul (e) _____ En groupe _____ En famille _____ Avec un(e) ami(e) _____

3. ¿Cuántas personas integran el grupo ó familia?
How many persons are there in your group or family?
Si en groupe/en famille: combinen êtes-vous?

4. ¿Cuál es el principal motivo de su viaje?
What is the main porpouse of your trip?
La raison principale de votre voyage...

Vacaciones Negocios Estudio Visita familiares o amigos
Vacations Business Study To visit friends or relatives
Vacances _____ Travail _____ Études _____ Vous visitez famille/des amis _____

Otros (specifique)
Others (specify)

Autres _____

5. ¿Cuál es su país o ciudad de residencia permanente?
In what country or city do you have your permanent residence?
Vous habitez où?

6. ¿Cuál es la ciudad en que permaneció por más de 24 horas antes de llegar a esta ciudad?
In what city did you stay for more than 24 hours before arriving to this city?
Ville où vous êtes resté(e) plus de 24 heures (avant d'arriver ici)

7. ¿Cuál es la siguiente ciudad que visitará por más de 24 horas?
The city that you will visit the next for more than 24 hours?
Ville/que vous visiterez où vous resterez plus de 24 heures

8. ¿Qué medio de información lo influenció para venir a esta ciudad?
What information media influenced you in deciding to visit this city?
Pour venir à Sn. Cristobal vous avez été influencé(e) par:

Televisión Cine Pósters, Folletos Periódicos, revistas
Televisión Movie Posters, brochures Newspapers, magazines
Television _____ Film _____ Affiches/Publicité _____ Journaux,
magazines _____

Amigos Otros (especifique)
Friends Others (specify)
Amis _____ Autres _____

9. ¿Qué lugares ha visitado de la ciudad y diga los que más le gustaron?
What places have you visited in the city and which you enjoyed the most?
Quels endroits vous avez déjà visité, dites ceux qui vous ont plu?

Lugares Principales Visitados Placed Visited Endroits visités	Preferido Enjoyed most Endroits Préférés

10. Considerando su estadía en esta ciudad, seleccione 3 aspectos que le gustaron más y 3 que no le gustaron.
What did you like best in this city?
Considerant votre visite, selectionnez 3 aspects que vous avez aimé et 3 qui vous ont dégoûté?

Aspectos Aspects Aspects	Le gustó? Did you like it? Vous avez aimé	Le desagradó? Didn't you like it? Vous a dégoûté
Edificios Históricos Historical Buildings Bâtiments Historiques		
Los museos Museums Musées		
La gente People les gens		
Las plazas Squares les places		
Las calles Streets les rues		
Las tiendas Stores les magasins		
Los mercados Markets Les marchés		
La limpieza Cleanliness Propreté		
El hotel The hotel l'hôtel		
La vida nocturna Night life la vie de nuit		
Otros (especifique) Others (specify) Autres		

11. ¿Qué opinión tiene de los siguientes servicios en esta ciudad?
What is your opinion about the following services in this city?
Votre opinion des services suivants:

Servicios Services	Buena Good Bon	Regular Fair Regulier	Mala Poor Maurais(e)	¿Por qué? Why? Pourquoi
1. Alojamientos Lodging Service Logement				
2. Transportación Transportation Transportation				
3. Guías de Turistas Tourist guides Guides de Touristes				
4. Comida Food Repas				
5. Agencias de Viajes Travel agencies Agences Voyages				
6. Otros (especifique) Others (specify) Autres				

12. ¿Realizó algunas compras?
Did you go on shopping?
Vous avez acheté...

Artesanías Handcrafts des Artisanats_____	Ropa Clothes des vêtements_____	Joyas Jewels des bijoux_____	Otros (especifique) Others (specify) d'autres_____
---	---------------------------------------	------------------------------------	--

13. Eligió su alojamiento a través de:
Did you choose your lodging facilities through:
Vous avez choisi votre logement par:

Agencia de Viajes Reservaciones Travel agencies Agences Voyages_____ Reservations_____	Cadena Hotelera Hotel Corporation Chaine Hôtelière_____	Sistema Internacional de International Systems reservations Système International de
--	---	--

Consejo de amigos Otros (especificue)
Advise of friends Others (specify)
une Recommendation _____ Autres _____

14. ¿Qué tipo de alojamiento utilizó en la ciudad? (Si recuerda indique nombres)
What type of lodging facilities did you use in this city? (If you remember, please give the name)
Quel type de logement vous avez utilisé (si vous vous rappelez du nom, indiquez-le)

Hoteles Hotels Hôtels	
Albergue Hostel Auberge	
Moteles Motels Hôtels express	
Casa de familiares o amigos Family o friends home La maison d'un(e) ami(e)	
Otro (especificue) Others (specify) Autre	

15. ¿Qué opinión tiene del servicio de alojamiento que utilizó? y ¿qué calificación le pondría del 0 al 10?
What is your opinion about the lodging that you used?
De 0 à 10, quelle serait votre opinion sur le service de logement?

16. ¿Pudo obtener información turística durante su permanencia en la ciudad?
Did you obtain information while you visited the city?
Est-ce que vous avez obtenu de l'information touristique durant votre visite en ville?

Si No
Yes No
Oui _____ Non _____

(En caso afirmativo) ¿en dónde?
(If your answer is yes) Where?
(Si oui) Où?

(En caso afirmativo) ¿su contenido le fue útil?
(If your answer is yes), was it helpful to you?
(Si oui) L'information a été utile?

17. ¿Existieron algunas atracciones especiales que lo indujeron a venir a esta ciudad?
Was there an specific attraction or aspect that you wanted to see, to visit or to know such
as:
Qu'est-ce qui vous a fait décider de venir á cette ville?

Aspectos Culturales
Cultural aspects
la culture _____

Hospitalidad
Hospitality
Les gens accueillants _____

Paisajes Naturales
Natural Landscape
les Paysages _____

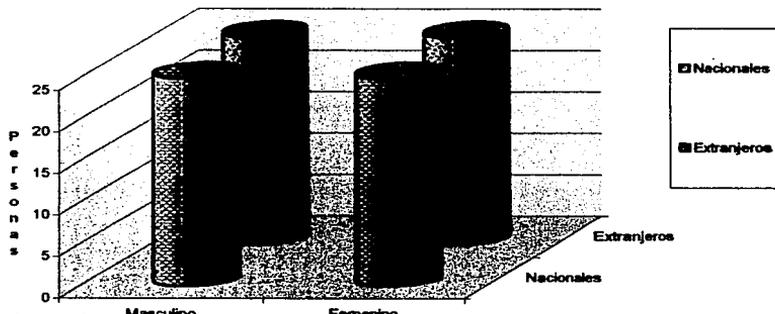
Deportes
Sports
les sports _____

Otros (especificue)
Others (specify)
Autres _____

18. Sugerencias de los turistas
Tourists suggestions
Suggestions
-

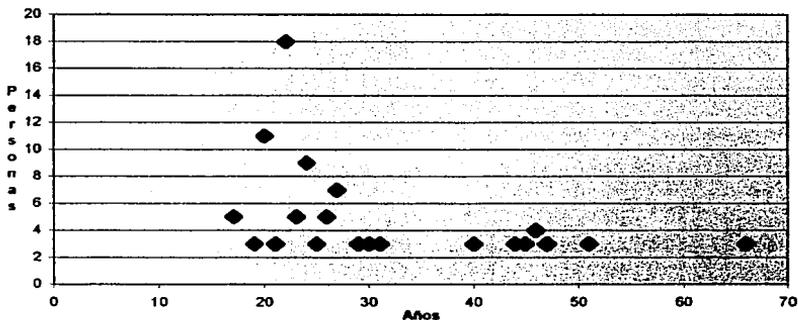
b) Gráficas

Turistas entrevistados



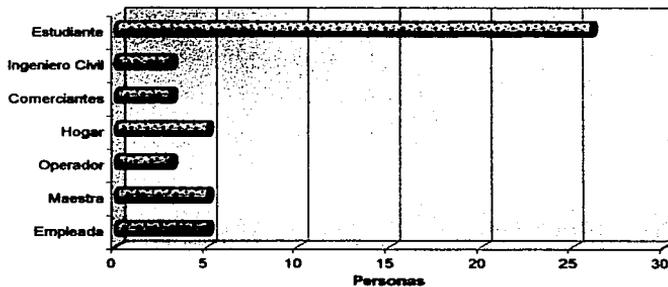
Los turistas encuestados se segmentaron en dos grupos, nacionales e internacionales, y éstos a su vez en hombres y mujeres, los cuatro grupos cuentan con el mismo número de personas.

Edades de las personas entrevistadas



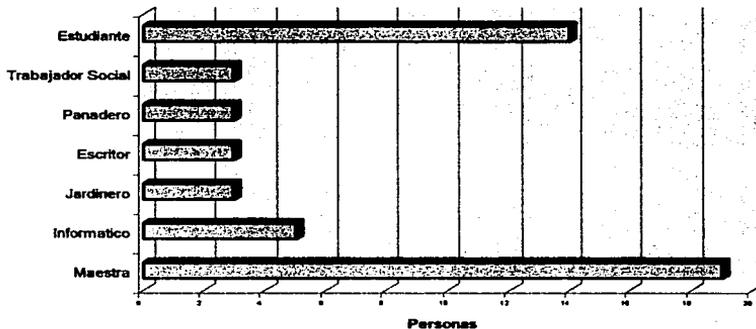
Las edades de las personas encuestadas se encuentran principalmente entre 20 y 30 años, una cantidad menor se ubica entre los 40 y 50 años.

Ocupación Actual Turistas Nacionales



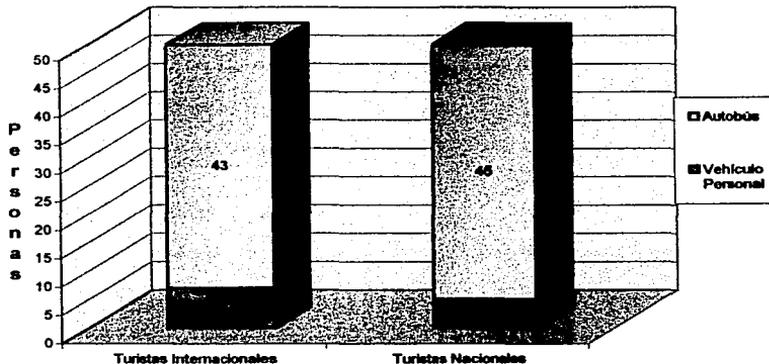
La ocupación predominante de los Turistas Nacionales que visitan la ciudad de San Cristóbal de las Casas es la de estudiante, lo que indica que hay un número importante de jóvenes que visitan el lugar. Las ocupaciones que se encuentran en segundo lugar son las del hogar, maestro y empleados en general.

Ocupación Actual Turistas Extranjeros



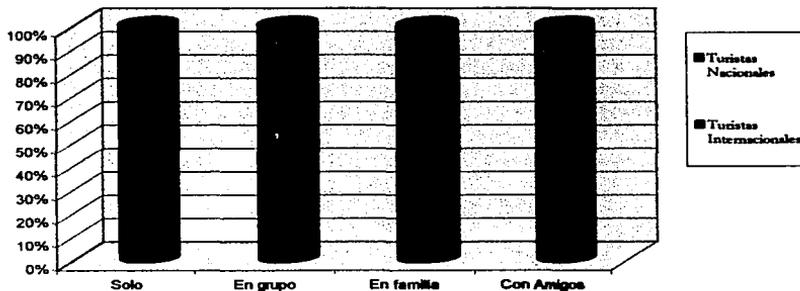
Las ocupaciones predominantes entre los turistas internacionales que visitan la ciudad de San Cristóbal son maestros y estudiantes, gente relacionada con el sector educativo. Las ocupaciones restantes cuentan solo con algunos números representativos, pero en menor grado.

Transporte utilizado para llegar a la ciudad



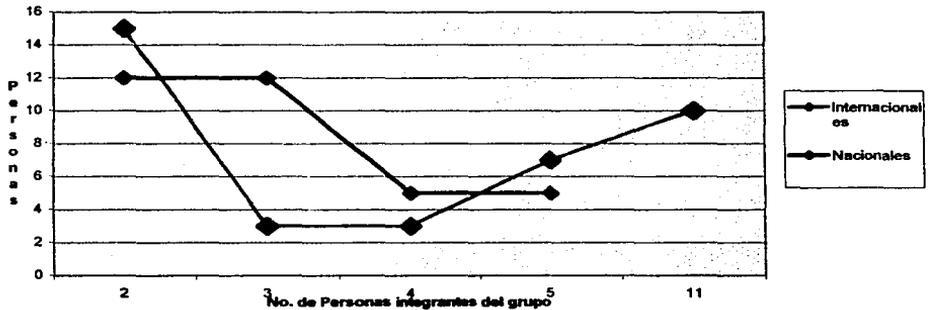
El medio de transporte más utilizado, tanto para turistas nacionales como internacionales, es el autobús; y en menor proporción el vehículo personal. Cabe mencionar que ninguno de los entrevistados mencionó el uso de transporte aéreo.

Persona con la que visito la ciudad



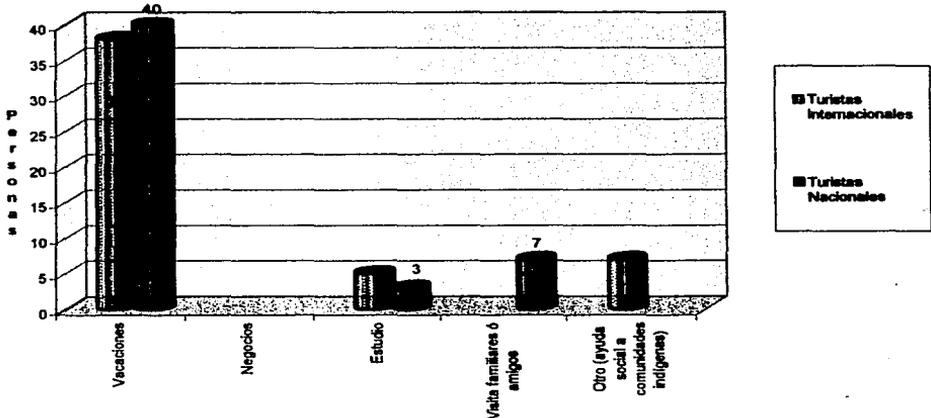
Para visitar la ciudad de San Cristóbal, los turistas internacionales viajaron principalmente en grupo y con amigos, en menos grado solos. En contraste con los turistas nacionales, que en sumayoría viajó con su familia y en una menor cantidad, solos.

Número de personas que integran el grupo



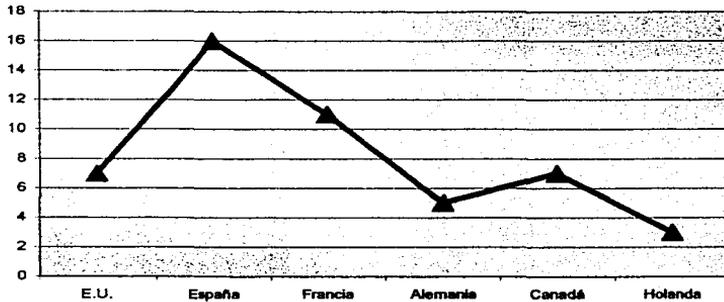
Como se puede apreciar el número de personas que integran los grupos o familias que visitan la ciudad de San Cristóbal generalmente son reducidos, y principalmente son personas las que forman los grupos, tanto para turistas nacionales e internacionales.

Motivo del Viaje



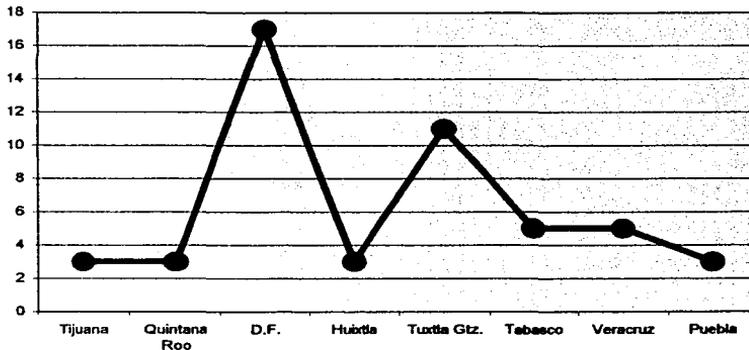
Los motivos de viaje para turistas nacionales e internacionales son principalmente de vacaciones, en una proporción pequeña el motivo es de estudio. Sin embargo se pueden observar dos diferencias entre motivos por visita a familiares y otros motivos (como el de ayuda social), los primeros se destacan entre turistas nacionales y los segundos son empleados por turistas internacionales.

País de residencia, Turistas Internacionales.



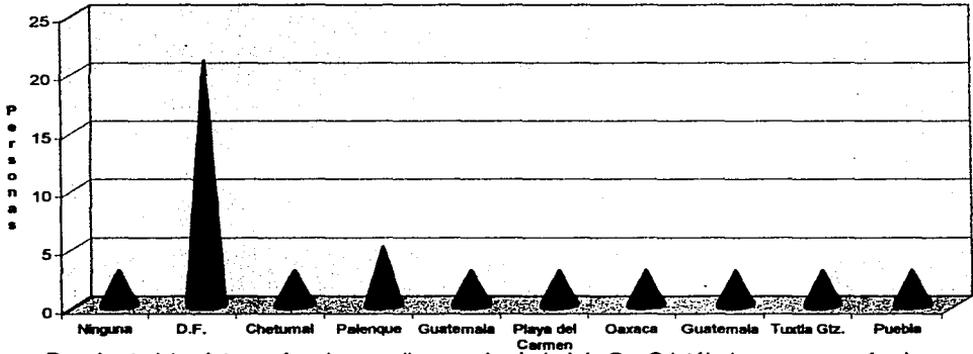
El país de residencia, entre turistas internacionales, es principalmente de origen Europeo, con España y Francia entre los más destacados; sin embargo Estados Unidos y Canadá también cuentan con una importante participación entre turistas que visitan la ciudad.

Ciudad de residencia, Turistas Nacionales



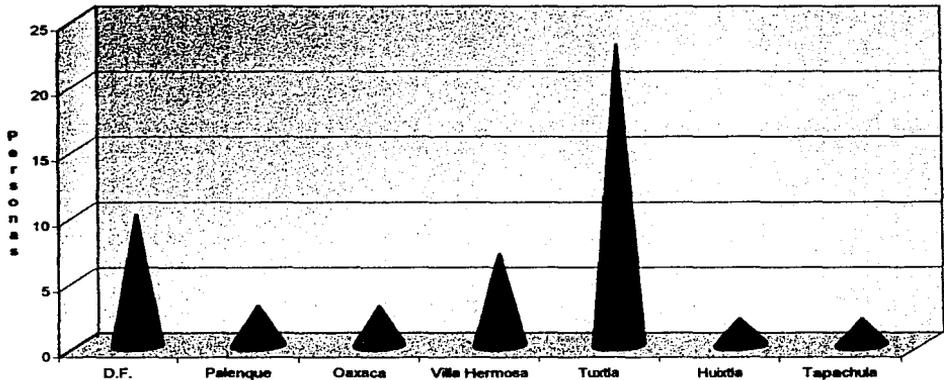
Dentro de los turistas nacionales que visitan la ciudad de San Cristóbal, la principal ciudad de residencia es el Distrito Federal, seguida por la ciudad de Tuxtla Gutiérrez y por algunas ciudades cercanas al estado de Chiapas, como Tabasco y Veracruz.

Ciudad anterior visitada, Turistas Internacionales



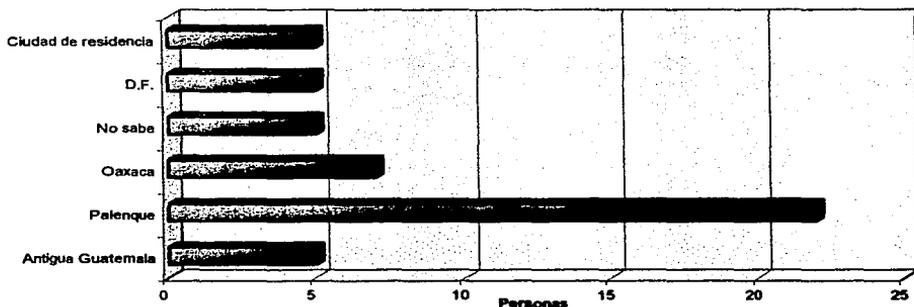
Para los turistas internacionales que llegan a la ciudad de San Cristóbal, en su mayoría vienen directamente del Distrito Federal (por ser la ciudad capital del país). En un número menor, algunos turistas internacionales visitan ciudades cercanas a la ciudad, antes de llegar a ésta.

Ciudad anterior visitada, Turistas Nacionales



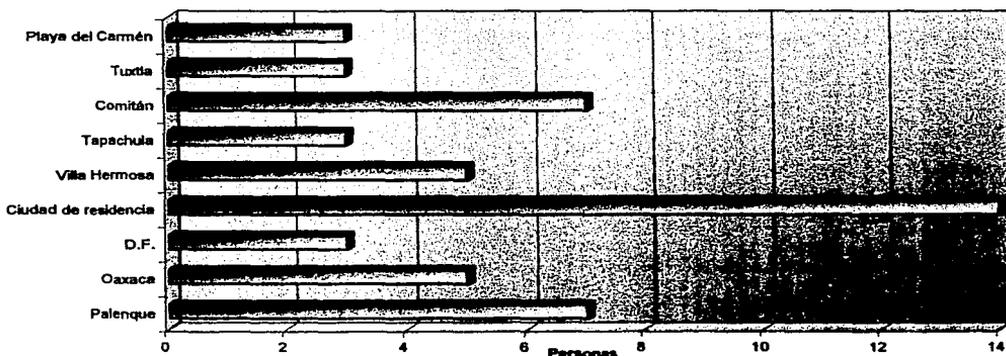
Como se puede observar la ciudad anterior más visitada por turistas nacionales es la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, consideramos que esto se debe a que es la ciudad capital del estado y la que cuentan con una carretera que la comunica con la Ciudad de San Cristóbal de las Casas. Además de ser una de las principales ciudades de residencia de los turistas nacionales que visitan la ciudad.

Ciudad por visitar, Turistas Internacionales



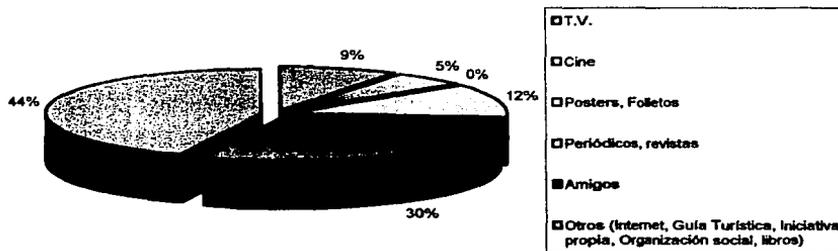
Para los turistas internacionales la ciudad más importante por visitar después de la ciudad de San Cristóbal es Palenque (ya que forma parte del recorrido turístico de la Ruta Maya), en segundo lugar encontramos a la ciudad de Oaxaca y en tercer lugar a la ciudad de Antigua Guatemala. Un porcentaje menor regresa directamente a su ciudad de residencia ó aun no han decidido el lugar por visitar.

Ciudad por visitar, Turistas Nacionales



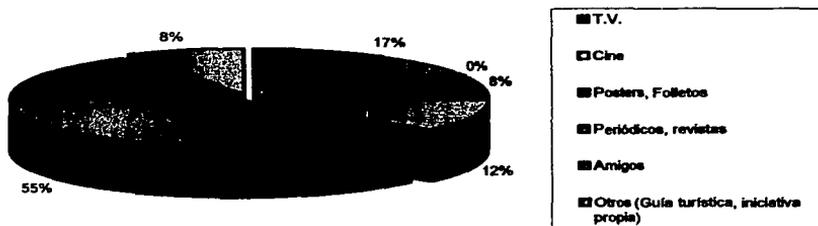
Los turistas nacionales que visitan la ciudad de San Cristóbal generalmente regresan directamente a su ciudad de residencia. Entre las ciudades por visitar se encuentran, Comitán y Palenque (ciudades de gran relevancia para el estado de Chiapas). En tercer lugar se puede observar que las ciudades por visitar son de estados colindantes con Chiapas, entre ellas encontramos Villa Hermosa y Oaxaca.

Medio de influencia para visitar la ciudad, Turistas Internacionales



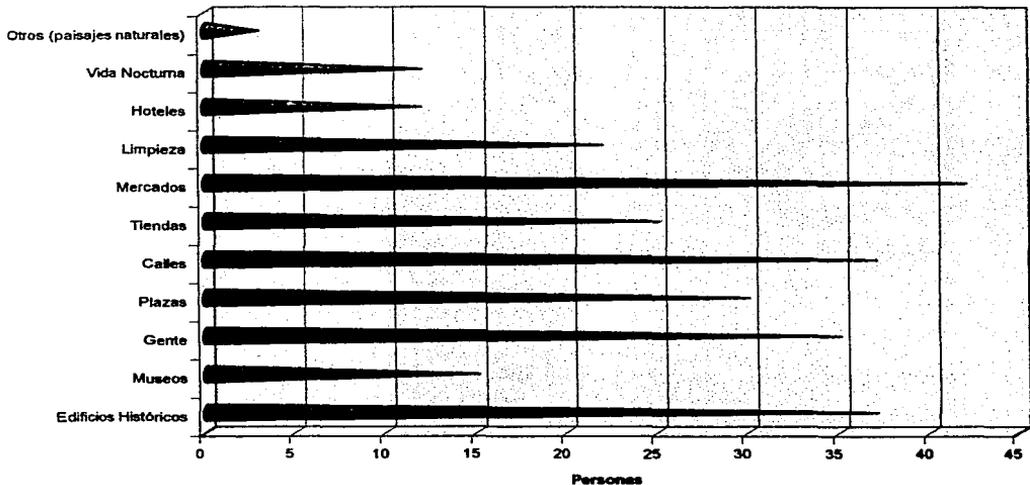
Los medios de influencia para visitar la ciudad, dentro del mercado internacional, son principalmente guías turísticas, iniciativa propia, algunas organizaciones sociales, libros, etc. En un segundo lugar, las recomendaciones de amigos son importantes. Los periódicos y revistas se colocan en un tercer lugar como medio de influencia. Y por último la T.V. también tiene una participación pequeña pero importante, consideramos que ésta se debe a la información a nivel internacional acerca del movimiento Zapatista.

Medio de influencia para visitar la ciudad, Turistas Nacionales



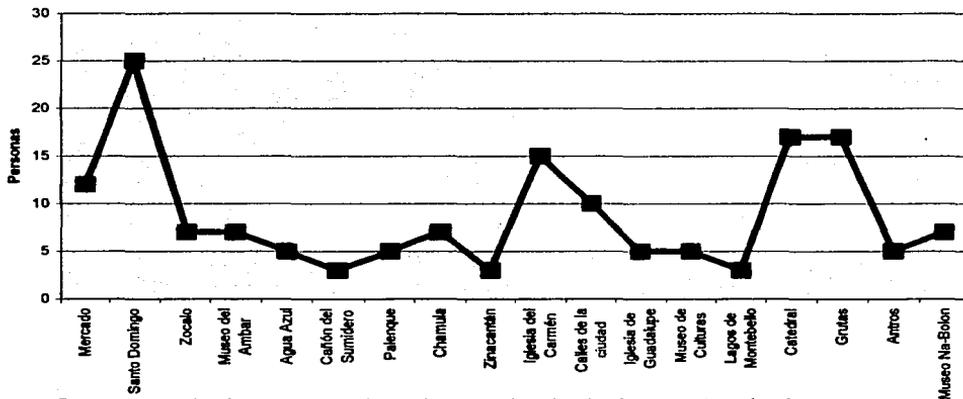
Para los turistas nacionales el medio de influencia más importante son las recomendaciones de amigos, en segundo lugar la T.V. Y en tercer lugar los periódicos y revistas. Con una participación igual pero menor, se encuentran las guías turísticas, iniciativa propia y los posters ó folletos.

Aspectos de la ciudad que gustaron a los Turistas Internacionales



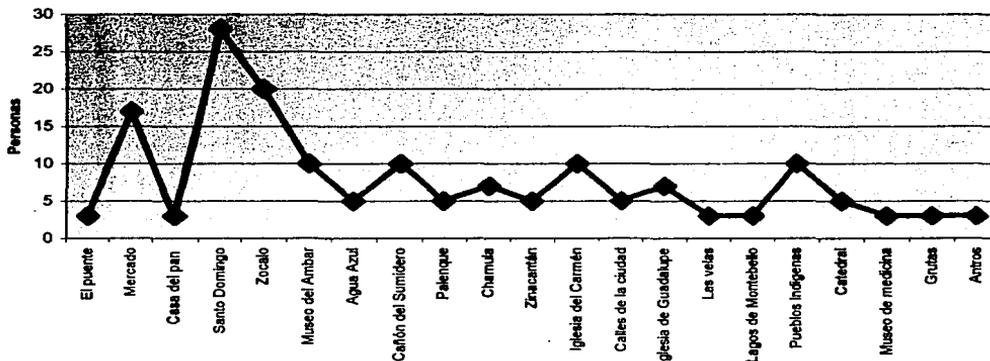
Entre los aspectos de la ciudad que más gustan a los turistas internacionales son los mercados, en un segundo lugar encontramos las calles y edificios históricos; en tercer lugar la gente de la ciudad, plaza, tiendas y la limpieza. Y entre los aspectos que gustaron en menor grado se encuentran la vida nocturna, museos y hoteles.

Lugares visitados y más disfrutados por Turistas Nacionales



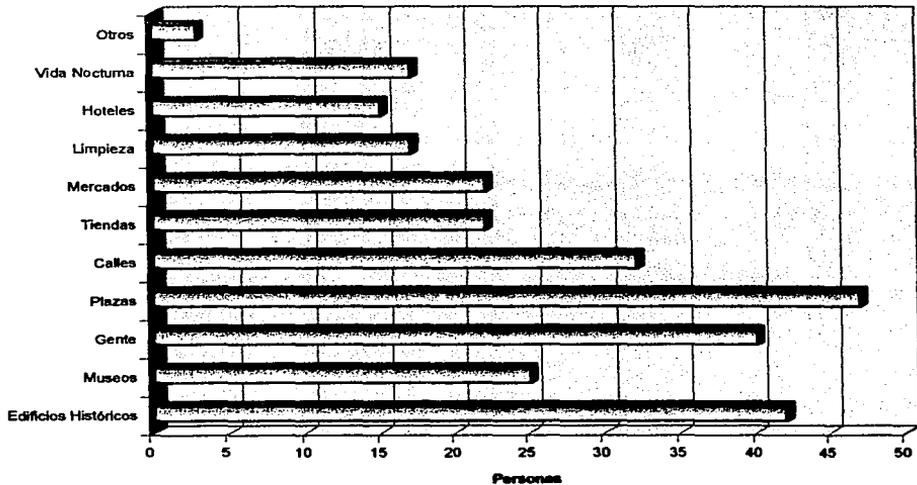
Como se puede observar, para los turistas nacionales los lugares de más visitados y disfrutados son las iglesias de la ciudad, como Santo Domingo, Iglesia del Carmen, la Catedral. En segundo lugar las calles de la ciudad y sus mercados.

Lugares visitados y más disfrutados por Turistas Internacionales



Para los turistas internacionales el templo de Santo Domingo es un lugar muy visitados, seguido por el zocalo y los mercados. En tercer lugar, encontramos con una participación similar a las iglesias de la ciudad y los pueblos indígenas.

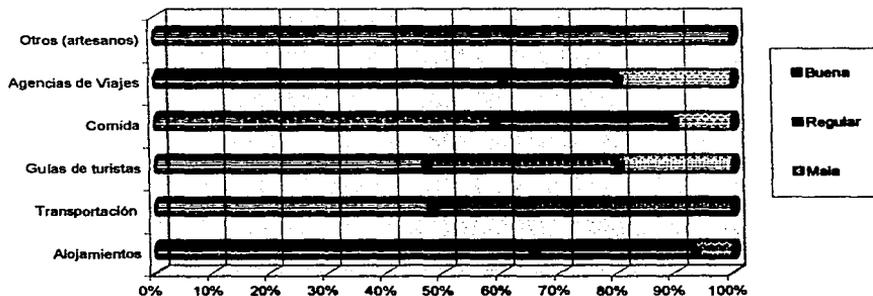
Aspectos de la ciudad que gustaron a Turistas Nacionales



Entre los aspectos de la ciudad que más gustaron a los turistas nacionales encontramos en primer lugar la plaza; en segundo lugar, los edificios históricos; en tercer lugar la gente. Sin embargo las calles de la ciudad es otro aspecto que gusta mucho a los turistas nacionales. Con una participación igual entre ellas, pero menor, encontramos los mercados, museos y tiendas.

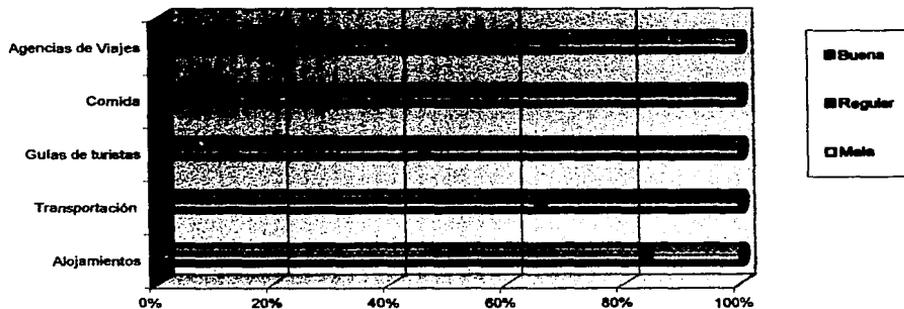
Los aspectos de la ciudad que no gustaron a Turistas nacionales fueron: que las calles son muy angostas, así como la limpieza en algunos mercados y la falta de algunos botes de basura.

Opinión de los servicios de la ciudad por parte de Turistas Internacionales



De acuerdo a la opinión de los turistas internacionales los servicios de la ciudad son entre un 50% o más considerados como buenos, el resto los considera regulares, y una pequeña parte los considera como malos.

Opinión sobre los servicios de la ciudad por parte de los Turistas Nacionales



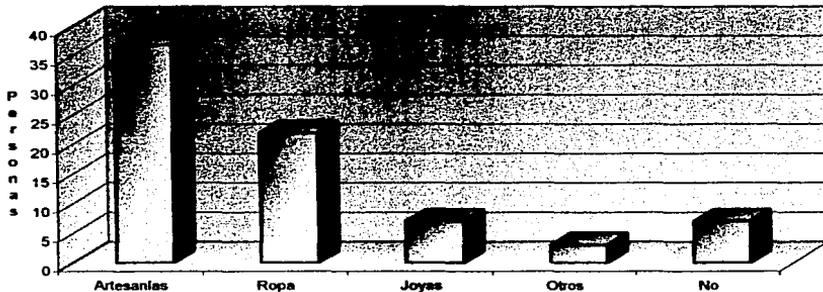
En la opinión de los turistas nacionales los servicios de alojamiento y agencias de viajes, se consideraron en un 70 y 80% como buenos (por la variedad que hay); en cuanto a la transportación y comida de la ciudad se consideraron como buenos en un 50 a 60%; por último el servicio de guías de turistas se consideró como bueno en un 45%. Aunque no se alcanzó un % del 90 ó 100% para los diferentes servicios es importante destacar que ninguno de estos se considero como malo.

Compras de Turistas Internacionales



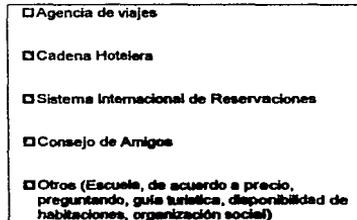
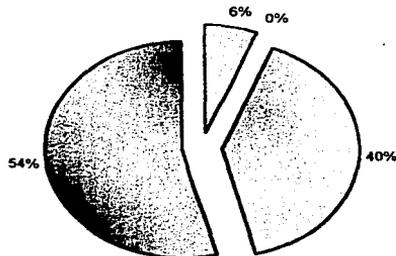
Los artículos de compra que predominan dentro de los turistas internacionales son las artesanías y la ropa. Las joyas y otros artículos tienen un nivel menor de compra.

Compras por parte de Turistas Nacionales



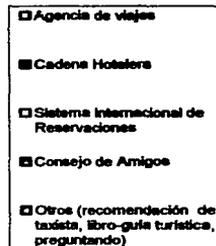
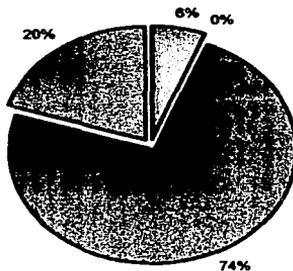
Como se puede apreciar los gusto para la compra de artículos entre turistas nacionales e internacionales es muy similar, pues ambos adquieren en su mayoría artesanías y ropa; y con una participación menor encontramos las joyas ó gente que no adquirio ningun artículo.

Elección de alojamientos por parte de Turistas Internacionales a través de



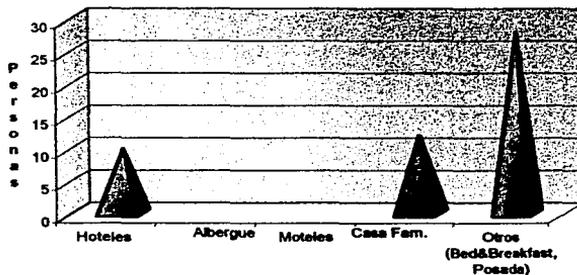
Como se puede observar para la elección de alojamiento por parte de turistas internacionales principalmente lo realizan por su cuenta, ya sea preguntando, de acuerdo al precio, ó incluso apoyandose en una guía turística u prganización social. En un porcentaje menor, los turistas eligen su alojamiento por consejo de amigos (recomendaciones). Y sólo un 5% reliza su elección por medio de agencias de viajes.

Elección de alojamientos de Turistas Nacionales a través de



Para los turistas nacionales la elección de alojamiento se realiza en un 75% principalmente por el consejo de amigos y con una participación del 20% encontramos que la elección se realiza por iniciativa propia preguntando ó apoyandose en un libro-guía turística. Por otro lado las agencias cuentan con una participación sólo del 5% para la elección del hospedaje.

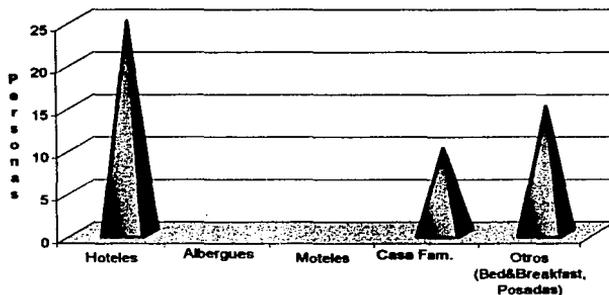
Tipo de alojamiento utilizado por Turistas Internacionales



Como se puede observar el alojamiento más utilizado por turistas internacionales son las Posadas y Bed&Breakfast; con una participación menor pero representativa están los hoteles y casa de amigos.

Entre los Hoteles mencionados están: Ciudad Real, San Juan, Posada Real, Hotel Casa Blanca, Los Robles. Los alojamientos mencionados en el rubro de Otros: Los Camellos, Posada Tepeyac, La posadita, Doña Rosita, Posada Margarita, Casas de Organizaciones Sociales, Posada La Caridad, Posada Jovel.

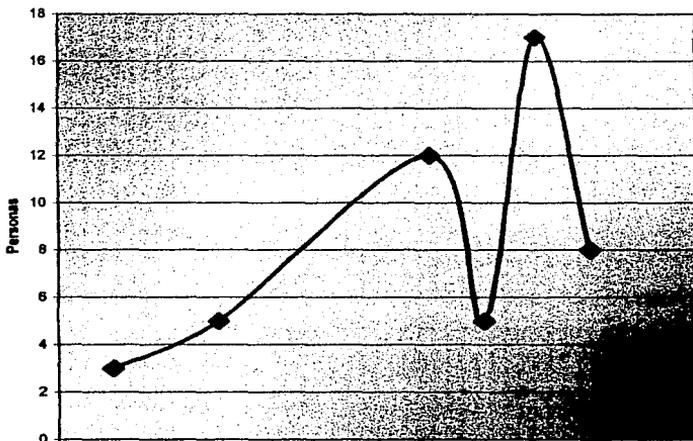
Tipo de alojamiento utilizado por Turistas Nacionales



Por otro lado los turistas nacionales utilizan como alojamiento principalmente los hoteles; en segundo lugar, las Posadas y Bed&Breakfast ó la casa de familiares/ amigos.

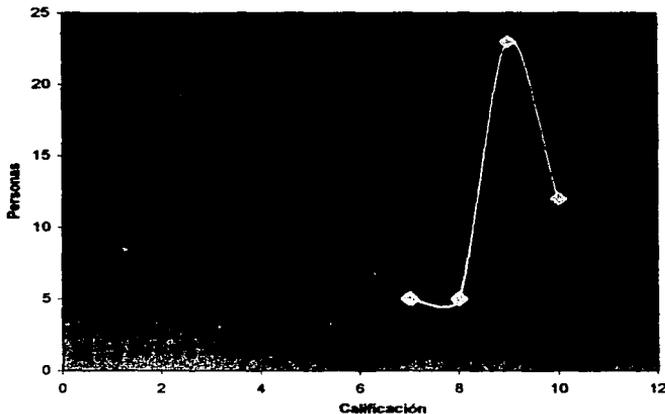
Hoteles mencionados: San Martín, Rincón del Arco, Don Quijote
Y para el rubro de Otros están: Posada la Caridad, Posada Jovel, Posada Virginia

Opinión del servicio de alojamiento, Turistas Internacionales



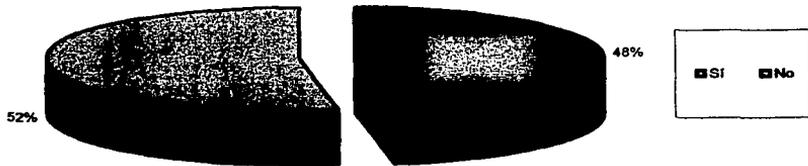
De acuerdo a la opinión de los turistas internacionales el servicio de alojamiento que utilizaron es bueno y la calificación que predomina es 9, después 7 y en tercer lugar la calificación de 10. Los turistas consideran que el alojamiento es económico, por lo que el servicio es de acuerdo al precio. Por lo que se pueden observar algunas calificaciones muy bajas.

Opinión del servicio de alojamiento por parte de Turistas Nacionales



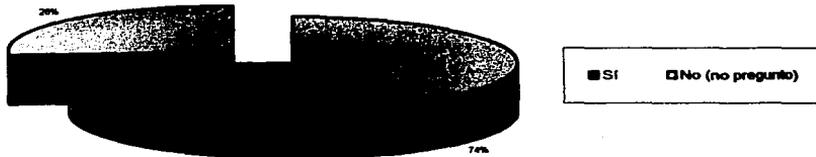
La calificación para los alojamientos por parte de turistas nacionales es principalmente de 9, aunque algunos servicios obtuvieron la calificación de 10. Cabe mencionar que las calificaciones más bajas fueron de 7 y 8. Observaciones: falta T.V. Incluida, algunos alojamientos no son muy limpios. Sin embargo consideran que hay variedad para escoger y varios alojamientos son cómodos y limpios.

Obtención de Información Turística (Turistas Internacionales)



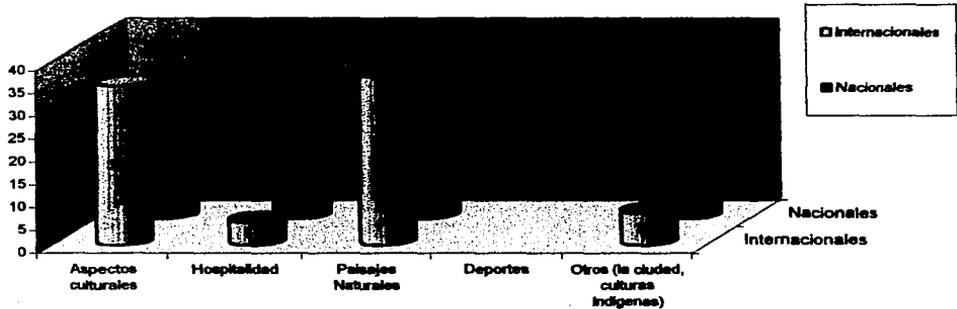
Sólo un 52% de los turistas internacionales obtuvo información turística, pero cabe mencionar que el 48% que no la obtuvo fué porque no pregunto. Al total del porcentaje que obtuvo información , ésta si les fue útil . Los lugares donde se obtuvo la información: El puente (Centro cultural), la gente de la ciudad, en la agencia de viajes, hotel, centro de turismo.

Obtención de información Turística (Turistas Nacionales)



Para los turistas nacionales el 74% sí obtuvo información turística y sólo el 26% no la obtuvo porque no preguntó. Al total del porcentaje que obtuvo información esta si les fue útil. Los lugares de obtención de la información: hotel, gente, agencias, oficinas de turismo del estado, guía turística, folletos.

Atracciones especiales que indujeron a visitar la ciudad



Como se puede apreciar los dos factores más importantes que indujeron, tanto a turistas nacionales e internacionales, a conocer la ciudad son los aspectos culturales y los paisajes naturales. Y con una participación mucho menor, están la hospitalidad y otros aspectos. Es importante señalar que ninguna persona mencionó las actividades deportivas como atracción para visitar el lugar.

Sugerencias de turistas:

Reglamentar el tráfico rodado que se genera alrededor de la plaza principal, desarrollar más las actividades turísticas, calefacción en servicios de alojamiento, más apoyo al arte, ampliar el horario de la vida nocturna, eliminar la discriminación a los indígenas, mayor inversión para mejorar la imagen de la ciudad (más señalización y difusión turística)

c) Resultados de la Investigación

Dentro del estudio a los turistas extranjeros y nacionales de la ciudad de San Cristóbal obtuvimos los siguientes resultados:

1. El medio de transporte mas utilizado para llegar a la ciudad es el autobús.
2. Los extranjeros por lo regular viajan con amigos o en grupo y los nacionales con familiares pero en mínimo porcentaje ambos viajan solos.
3. Debido a que los extranjeros viajan más en grupos el número de personas que lo integra es mayor que el de los nacionales, pero por lo general en ambos casos el número de personas que integran el grupo es de 2.
4. El principal motivo de viajar tanto de nacionales como extranjeros es por vacaciones, aunque aquí se hace una diferenciación de entre los extranjeros que aunque en menor proporción pero uno de sus motivos principales es la ayuda social hacia este pueblo.
5. La principal ciudad de residencia dentro de los nacionales es el distrito Federal, seguido por la ciudad de Tuxtla Gutiérrez y de los extranjeros la gente que más visita esta ciudad son los Europeos destacando los españoles y franceses, seguidos por los norte americanos (Canadienses y Estadounidenses)
6. La ciudad anterior más visitada por los extranjeros es el D.F y por los nacionales Tuxtla Gutiérrez, ya que en ambos casos son capitales y representan intereses diferentes pero importantes para los turistas.
7. La siguiente ciudad que visitan los turistas después de San Cristóbal en el caso de los extranjeros es Palenque, mientras que lo nacionales por lo regular regresan a su lugar de residencia o de no ser así también visitan la ciudad de Palenque o de Comitán.
8. El medio de influencia para visitar la ciudad para los extranjeros principalmente son las guías turísticas, asociaciones sociales y después por recomendación de amigos. Y para los nacionales fue principalmente por amigos y enseguida por la Tv.
9. Dentro de los lugares más visitados por ambos turistas son las iglesias principalmente Santo Domingo.
10. De entre los lugares que más le gustaron a la gente son: los mercados, las calles, edificios históricos, la ciudad, su gente y su limpieza.
11. La opinión en general de toda la gente respecto a los servicios de la ciudad es que son buenos, muy pocos extranjeros consideraron algún servicio malo y ningún nacional consideró ningún servicio malo.
12. Las principales compras de ambos turistas son primero artesanías, luego ropa y por último joyas.
13. Para la elección de su alojamiento los extranjeros recurren principalmente a guías turísticas o preguntando por su propia cuenta, y ambos recurren a la recomendación de amigos, pero siendo mayor el porcentaje de los nacionales el que lo hace.
14. El tipo de alojamiento que utilizan los extranjeros principalmente son las posadas y los bed&breakfasts y en segundo lugar los hoteles y los nacionales viceversa.
15. La opinión del servicio de alojamiento en general los turistas lo consideran bueno y la mayoría le da una calificación de 9, resaltando que para los nacionales la menor calificación dada fue 7, mientras que dentro de los extranjeros la menor fue 1.

16. Dentro de esta ciudad es muy factible obtener información ya que todos los turistas que preguntaron la obtuvieron y les fue útil, mientras que los que no la obtuvieron fue porque no preguntaron.
17. Las atracciones especiales que inducen a ir a los turistas a esta ciudad son principalmente los paisajes naturales y aspectos culturales, aunque hay otros motivos tales como la hospitalidad o la propia ciudad en sí.

E) Sector: Empresarios del Servicio de Alojamiento Turístico en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

1. Objetivo: Conocer las características del servicio de alojamiento turístico y el perfil del consumidor del mismo en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.
2. Herramienta de la Investigación: Entrevista
3. Perfil del entrevistado: Empresarios del servicio de alojamiento turístico en la ciudad de San Cristóbal de las Casas (6) y un empresario de agencia de viajes de la ciudad.
4. Ubicación de la investigación: Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
5. Muestra: 6 empresarios de servicio de alojamiento y una persona de servicios de Tour Operador.

**a) Guía Entrevista: Empresarios del Servicio de Alojamiento Turístico en la
Ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN
DISEÑO DE PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN.**

Guía Entrevista

Nombre de la organización _____
Dirección _____
Tiempo de operación o funcionamiento _____
Nombre del entrevistado _____
Grado de escolaridad _____ Puesto _____

1. ¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

2. ¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

3. ¿A qué segmento del mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional o Internacional)

4. ¿Cuál es la ocupación que predomina entre las personas que integran su clientela?

5. ¿De qué país o ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

6. ¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

7. ¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

8. ¿Cuál es el precio de su servicio principal?

9. ¿Cuáles son las formas de pago de los servicios que son aceptadas en la empresa?

10. ¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela?
-
11. ¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?
-
12. ¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?
-
13. ¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio?
-
14. ¿Con cuantos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Operativa y Administrativa?
-
15. ¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿cuál? y ¿qué puesto ocupa este personal?
-
16. ¿Cuál es la opinión que tienes de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?
-
-

b) Resultados de la Investigación

Entrevista No. 1²³.

Nombre de la organización: Hotel Real del Valle

Dirección: Real de Guadalupe No. 14

Tiempo de operación o funcionamiento: 15 años

Nombre del entrevistado: Otoniel Ortega

Grado de escolaridad: Profesional (Ing. Civil)

Puesto: Director (Propietario)

1. ¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

Hospedaje

2. ¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

Restaurante, Agencia de Viajes, Estacionamiento, Lavandería

3. ¿A qué segmento del mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional o Internacional)

Turismo Internacional y Turismo Nacional

4. ¿Cuál es la ocupación que predomina entre las personas que integran su clientela?

Grupos de Universitarios y Grupos de Jubilados.

5. ¿De qué país o ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

Franceses, Suizos y Argentinos

6. ¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

Julio y Agosto, además de Febrero y Marzo. Generalmente es un 80% de Turismo Internacional y 20% de Turismo Nacional.

7. ¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

Estadía de los grupos es de 1.5 días, en los grupos de Holandeses es de 3 a 4 días y de manera individual la estadía es mayor.

8. ¿Cuál es el precio de su servicio principal?

1 persona \$200

2 personas \$250

3 personas \$300

4 personas \$350

9. ¿Cuáles son las formas de pago de los servicios que son aceptadas en la empresa?

Travelers Check, efectivo, moneda nacional, dólar, tarjeta de crédito y cheque.

²³ GRABACIONES EN CASSETTE; 1. Hotel Real del Valle; Empresario: Otoniel Ortega; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

10. ¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela? Mercamundo maya y Mercatusismo regional, organizados por la SECTUR; guías por Internet; y las recomendaciones.

11. ¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?

Zonas indígenas, monumentos históricos, mezcla de culturas y arquitectura.

12. ¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?

Una limitante son las vías de comunicación, como el aeropuerto que aún no esta totalmente terminado, además de contar sólo con una línea aérea; por otro lado, las carreteras de los estados vecinos que no están en buenas condiciones, como las de Oaxaca. Sin embargo, en los últimos años se ha diversificado las líneas de autobuses que llegan hasta esta ciudad.

13. ¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio?

Como limitante externa, la competencia desleal que se ha venido dando en la ciudad por los establecimientos llamados Bed&Breakfast, que son establecimientos clandestinos con tarifas muy económicas, pero que no dan el servicio adecuado y de calidad a los clientes. Generalmente hacen su publicidad por recomendaciones de la gente que utiliza este servicio a través de Internet (generalmente son turistas extranjeros). Además otra limitante externa ha sido la corrupción por parte de algunos inspectores de salubridad ó de la Secretaría del Trabajo cuando se realizan los revisiones de las instalaciones. Una limitante interna es la constante rotación de personal, ya que generalmente son estudiantes, se les capacita y después abandonan el trabajo sin avisar.

14. ¿Con cuantos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Operativa y Administrativa?

16 empleados en total, 4 en el área administrativos y 12 en el área operativa

15. ¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿cuál? Y ¿qué puesto ocupa este personal?

Generalmente el personal de la recepción tiene conocimientos básicos del idioma inglés

16. ¿Cuál es la opinión que tienes de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

Es un centro turístico muy importante y casi toda la gente esta relacionada con la actividad turística, por lo que se requiere una mayor cooperación entre los empresarios de los diversos servicios, además de una mayor difusión de la ciudad.

Entrevista No. 2^a

Nombre de la Organización: Hotel Barón de las Casas.

Dirección: Av. Belisario Domínguez No. 2

Tiempo de operación ó funcionamiento: 6 años

Nombre del entrevistado: Jorge Morellón León

Grado de escolaridad: Lic. En Administración de Empresas Turísticas.

Puesto: Director General (Propietario)

1. ¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

Hospedaje

2. ¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

Servicios Médicos, lavandería, cambio de moneda, renta de caballos, información turística.

3. ¿A qué segmento de mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional ó Internacional)

Ambos

4. ¿Cuál es la ocupación que predomina de las personas que integran su clientela?

Trabajadores/empleados

5. ¿De qué país ó ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

Generalmente es gente mayor de 25 años y por orden de demanda son: franceses, italianos (en el mes de noviembre), alemanes y españoles. Y del turismo Nacional el 60% son del D.F.

6. ¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

Semana Santa, Verano (Julio-Agosto) y Diciembre.

7. ¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

Es de 1.5 días

8. ¿Cuál es el precio de su servicio principal?

Sencillo \$150, doble \$200 y triple \$280

9. ¿Cuáles son las formas de pago del servicio que son aceptadas en la empresa?

Efectivo moneda nacional o dólares.

10. ¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela?

Mercamundo Maya y Mercaturismo regional organizados por la SECTUR. Y promoción por Internet www.mundomaya.com

²⁴ GRABACIÓN EN CASSETTE; 2. Hotel Barón de las Casas; Empresario: Jorge Morellón León; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

11. ¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?

Los aspectos coloniales, arquitectura y la mezcla de culturas

12. ¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?

La distancia y vías de acceso a la ciudad, como las carreteras y el aeropuerto que aún no están desarrollados totalmente.

13. ¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio? Limitante interna es la frecuente rotación de personal y como limitante externa los problemas con los inspectores por corrupción. Otra limitante externa importante es la competencia que se está dando con los establecimientos llamados Bed&Breakfast que son clandestinos y ofrecen tarifas muy baratas, esto debido a la desregulación de la SECTUR en cuanto a las tarifas de los hospedajes. Aunado a esto también se eliminó la reglamentación obligatoria para el establecimiento de categorías en los hospedajes.

14. ¿Con cuántos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Administrativa y Operativa?

4 operativos y 2 administrativos

15. ¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿Cuál? Y ¿Qué puesto ocupa este personal?

El personal que cuenta con conocimientos básicos de inglés generalmente se encuentra en la Recepción.

16. ¿Cuál es la opinión que tiene de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

Es una ciudad rica en atractivos culturales, arquitectónicos que no han sido aprovechados y no se les ha dado la difusión necesaria.

Entrevista 3²⁵.

Nombre de la Organización: Hotel Mansión del Valle

Dirección: Diego de Mazariegos No. 39

Tiempo de operación ó funcionamiento: 14 años

Nombre del entrevistado: Carlos López Ardines

Grado de escolaridad: Contador Público

Puesto: Director (Propietario)

¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?
Hospedaje

¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?
Sala de Juntas, restaurante-bar, agencia de viajes, renta de autos, cambio de moneda, tienda de artesanías, lavandería

¿A qué segmento de mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional ó Internacional)
Europeos 80% y Nacionales 20%

¿Cuál es la ocupación que predomina de las personas que integran su clientela?
Jubilados en grupos de la tercera edad y matrimonios, en menor grado grupos de jóvenes.

¿De qué país ó ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?
En un 70% Italianos, en segundo lugar franceses y por último alemanes.

¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?
Julio y Agosto, en cuanto a la temporada de invierno de Octubre hasta Abril. Los meses de temporada más baja son Junio, Septiembre, Enero y los primeros días de Diciembre.

¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?
Menos de dos días, 1.5 días aprox.

¿Cuál es el precio de su servicio principal?

1 persona \$480

2 personas \$575

3 personas \$675

4 personas \$750

Junior suite una persona \$750

Junior Suite dos personas \$825

¿Cuáles son las formas de pago del servicio que son aceptadas en la empresa?
Cupones de agencias de viajes (para grupos), Crédito con las agencias de viajes, depósitos, tarjeta de crédito, efectivo con moneda nacional y dólares.

²⁵ GRABACIONES EN CASSETTE; 3. Hotel Mansión del Valle; Empresario: Carlos López Ardines; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela? Revista Turistampa, Revista Hoteles de México, revistas regionales y locales; además se utilizan los trípticos y página de Internet; así como las ferias ó Tianguis turísticos que organiza la SECTUR y el gobierno del estado (Mercado Mundo Maya y Feria del Kiwi en Merida, etc.).

¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio? Templos como el de Santo Domingo, la Catedral, el Carmen; así como la arquitectura colonial, museos, y la diversidad étnica, ya que es una ciudad pluricultural; otro aspecto importante son los mercados y las diversas festividades ó ferias.

¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?

La principal limitantes es que la ciudad de San Cristóbal esta retirada del Centro del país y se hace mucho tiempo de recorrido para llegar. Además las vías de comunicación, como las carreteras no están en muy buenas condiciones. Por otro lado, la vía aérea que cuenta con una de las tarifas más caras. Sin embargo pronto habrá más opciones como la carretera de Tuxtla a San Cristóbal y de Tuxtla a Sayula, que serán carreteras más modernas y con menos kilómetros. Por otro lado, el movimiento Zapatista ha dado una mala publicidad a la ciudad, porque se piensa que hay un ambiente de inseguridad y conflictos, lo cual genera temor en la gente para visitar el lugar.

¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio? No he tenido ninguna limitante.

¿Con cuántos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Administrativa y Operativa? 8 personas en el área Administrativa y 42 en el área Operativa

¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿Cuál? Y ¿Qué puesto ocupa este personal?

El personal que esta en contacto directo con el cliente, generalmente recepción, sí cuenta con conocimientos básicos de inglés.

¿Cuál es la opinión que tiene de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

La ciudad no es un destino turístico en sí, más bien es parte de un circuito turístico. Como ciudad es una lugar que ofrece muchas cosas, con un clima agradable, además un ambiente provinciano y cordial.

Entrevista 4²⁶

Nombre de la Organización: Viajes Pakal (Corporativo King Servicios de Transportación)

Dirección: Col. Centro

Tiempo de operación ó funcionamiento: 15 años

Nombre del entrevistado: Mario Ramos

Grado de escolaridad: Carrera Trunca Puesto: Director

1. ¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

Tour Operador (crea los paquetes de los servicios que necesita un turista)

2. ¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

No hay servicios adicionales específicos, todos se complementan

3. ¿A qué segmento de mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional ó Internacional)
Básicamente Internacional.

4. ¿Cuál es la ocupación que predomina de las personas que integran su clientela?

Principalmente es clase media alta de entre 20 a 55 años, generalmente los franceses que vienen a esta ciudad son jubilados

5. ¿De qué país ó ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

Principalmente es europeo, dentro del servicio que ofrezco el que destaca es el italiano, en segundo lugar esta el de origen, español, francés, alemán, holandés, inglés, y por último el mexicano.

6. ¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

La temporada más alta es en Agosto, ya que el turismo europeo tiene vacaciones en esta época; así como semana Santa y fines de Diciembre. La temporada baja en San Cristóbal es Junio y Septiembre.

7. ¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

4 días, 3 noches.

8. ¿Cuál es el precio de su servicio principal?

280 dólares cuatro días, tres noches.

9. ¿Cuáles son las formas de pago del servicio que son aceptadas en la empresa?

En el caso de los tour operadores se hace un contrato donde se paga el 50% de anticipo 10 días antes de la llegada del grupo (más de 15 personas) y una semana en caso de los individuales (de 1 a 14 personas). Se aceptan travelers check y tarjetas de crédito.

²⁶ GRABACIONES EN CASSETTE; 4. Viajes Pakal; Empresario: Mario Ramos; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

10. ¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela? Folletos para publicidad y promoción por medio de la participación en Ferias Internacionales (Milán, Madrid y Berlín), en Ferias Nacionales (Mercado Turístico del Mundo Maya y Mercado Turístico de Acapulco). Además se manejan descuentos o paquetes con alimentos incluidos.

11. ¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?

Toniná, Agua Clara, Cañón del Sumidero, Palenque, Reserva del Huitepec, Chamula, Zinacantán, Cultura Viva, Paisajes Naturales, Turismo de Aventura, de arqueología y de arquitectura.

12. ¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?

El precio de las tarifas aéreas, las distancias muy grandes entre otros destinos turísticos. Además de la mala publicidad de la ciudad en cuanto a los conflictos políticos.

13. ¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio? Como limitantes externas están la mala información por parte de los gobernantes, que no hacen énfasis en que el turismo es respetado y que aunque hay un enfrentamiento político no hay ataques que pongan en riesgo a los turistas..

14. ¿Con cuántos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Administrativa y Operativa? 32 empleados en total y 13 personas como freelance

15. ¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿Cuál? Y ¿Qué puesto ocupa este personal?

Los guías turísticos saben inglés, italiano ó francés, pero se complementan entre sí.

16. ¿Cuál es la opinión que tiene de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

Como centro turístico falta mucho por crecer en calidad y disposición, además los monumentos deben de ser bien restaurados. Además hay que destacar que San Cristóbal es un centro turístico muy barato.

Entrevista 5²⁷

Nombre de la Organización: Hotel Plaza Magnolias

Dirección: Insurgentes 14

Tiempo de operación ó funcionamiento: 8 meses

Nombre del entrevistado: Juan José Román Cansino

Grado de escolaridad: Ing. en Sistemas Electrónicos

Puesto: Asesor (Propietario)

¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

Hospedaje

¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

Restaurante, Agencia de Viajes, Lavandería, Teléfono Público, Servicio de Internet en habitación y computadora en la suite, jacuzzi, tintorería, cybercafé, solarium, copiado e impresión de documentos, servicio médico las 24 hrs., estacionamiento, caja de seguridad, servicio de fax.

¿A qué segmento de mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional ó Internacional)

Principalmente turismo Internacional ya que trabajamos con tour operadores.

¿Cuál es la ocupación que predomina de las personas que integran su clientela?

Generalmente es gente jubilada

¿De qué país ó ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

Principalmente son de origen francés, aunque se puede decir que un 20% del turismo internacional que viene es de E.U. y Canadá

¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

Semana Santa, Verano y la segunda quincena de Diciembre. Con los viajes en grupo las principales temporadas son Octubre y Noviembre. Las temporadas más bajas son Mayo, Junio y Septiembre.

¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

1.5 días

¿Cuál es el precio de su servicio principal?

\$480 sencillo y \$550 el doble, dependiendo de los servicios incrementa el costo, por ejemplo \$950 la master suite.

¿Cuáles son las formas de pago del servicio que son aceptadas en la empresa?

Tarjetas de crédito, efectivo nacional o dólar.

²⁷ GRABACIONES EN CASSETTE; 5. Hotel Plaza Magnolias; Empresario: Juan José Ramón Cansinos; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela?
La página en Internet de Mundo Maya, comercio electrónico, T.V./radio y periódico locales, como TV Azteca y el periódico El Financiero (a nivel nacional), además de algunas revistas.

¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?
La gente no viene para conocer la ciudad por sí sola, sino que vienen a conocer el estado en general ó incluso varios estados en conjuntos, los cuales forman la ruta Maya, todos ellos forman los atractivos turísticos.

¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?
Las vías de comunicación, por ejemplo la tarifa aérea es muy cara para venir a esta ciudad, esto debido ha que existe un monopolio de este servicio. Por otro lado la distancia que se tiene que recorrer desde el centro del país para llegar a esta ciudad es muy largo, aprox. 18 hr.

¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio?
Como limitante externa considero que hay una falta de promoción del estado y no se destina un fondo adecuado para la promoción del turismo; así como la mala publicidad que se le ha hecho al estado por su situación política, que aunque la hemos aprovechado en algunas circunstancias, la imagen de una falta de seguridad sí nos ha afectado para la afluencia de turismo. Cabe resaltar que también hace falta una policía turística, para dar mayor y mejor información, así como señalamientos para facilitar los recorridos dentro de la ciudad y sus alrededores. En cuanto a limitantes internas, la capacitación que se requiere dar al personal sí ha sido un poco difícil, ya que no cuentan con una actitud de servicio, de hecho la mayoría del personal no tiene estudios o preparación en el área de turismo.

¿Con cuántos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Administrativa y Operativa?
30 personas en el área operativa y 5 en el área administrativa

¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿Cuál? Y ¿Qué puesto ocupa este personal?
El personal de la recepción si cuenta con conocimientos del idioma inglés.

¿Cuál es la opinión que tiene de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

Tiene un gran potencial turístico que se debe de conservar y mantener en buen estado, evitando los daños que han ocasionado algunos asentamientos indígenas en las orillas de la ciudad, invadiendo áreas verdes o históricas de la ciudad, debido a los conflictos del movimiento Zapatista.

Entrevista 6²⁸

Nombre de la Organización: Los Camellos (Bed&Breakfast)

Dirección: Real de Guadalupe No. 110

Tiempo de operación ó funcionamiento: 2 años y meses

Nombre del entrevistado: Barbara Soncini

Grado de escolaridad: Preparatoria Puesto: Dueña

1. ¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

Alojamiento

2. ¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

Cocina de autoservicio

3. ¿A qué segmento de mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional ó Internacional)

Jóvenes que viajan mucho tiempo con poco dinero, generalmente son extranjeros

4. ¿Cuál es la ocupación que predomina de las personas que integran su clientela?

Estudiantes que también trabajan

5. ¿De qué país ó ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

Son principalmente alemanes y españoles

6. ¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

Noviembre, Diciembre y Enero, así como Julio, Agosto y semana santa. Temporadas baja son Abril, Mayo y Septiembre.

7. ¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

4días en promedio, pero algunas personas se quedan por varias semanas.

8. ¿Cuál es el precio de su servicio principal?

\$35 pesos en el dormitorio con desayuno (si duermen dos personas en una sola cama individual se le hace descuento, \$50 pesos) y \$80 pesos en un cuarto privado para dos sin baño y \$100 pesos un cuarto privado para dos con baño. La tarifa de \$25 pesos es para dormir en una colchoneta en el piso.

9. ¿Cuáles son las formas de pago del servicio que son aceptadas en la empresa?

Efectivo moneda nacional, a veces con dólares; dependiendo de la persona pagan por anticipado ó hasta que se vaya a retirar.

²⁸ GRABACIONES EN CASSETTE; 6. Bed&Breakfast Los Camellos; Empresario: Barbara Soncini; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

10. ¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela?

Se hace publicidad directa en las centrales de autobuses, el medio más grande de publicidad es de los chicos que se quedan aquí, ellos se comunican por Internet con amigos del extranjero y ya vienen con la dirección del lugar. Además se manejan volantes.

11. ¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?

Es una ciudad tranquila y barata para vivir, como el servicio de Internet, paseos a caballo, los mercados ó simplemente pasear por las calles.

12. ¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?

No considero que haya ninguna limitante, sin embargo la mala publicidad sobre el conflicto sí afecta de algún modo para la afluencia de turistas a la ciudad.

13. ¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio?

Tuve algunos problemas cuando contrate gente que me ayudaba en la limpieza del lugar, pero como eran indígenas surgieron problemas en su relación con los españoles, por cuestiones históricas y racistas.

14. ¿Con cuántos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Administrativa y Operativa?

Yo manejo todo el negocio, a veces algunos chicos para no pagar su hospedaje me ayudan en la limpieza del lugar, a veces también viene una amiga a ayudarme.

15. ¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿Cuál? Y ¿Qué puesto ocupa este personal?

Yo hablé italiano, español, un poco de francés e inglés.

16. ¿Cuál es la opinión que tiene de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

Es un lugar muy tranquilo donde puedes descansar y vivir fácilmente con poco dinero.

Entrevista 7²⁹

Nombre de la Organización: Posada Casa Margarita

Dirección: Real de Guadalupe 34

Tiempo de operación ó funcionamiento: 26 años

Nombre del entrevistado: Magdalena Vázquez Santiago

Grado de escolaridad: 2° año de Contabilidad

Puesto: Auxiliar de Contador

1. ¿Qué servicio turístico ofrece la empresa?

Cuarto con cama y agua caliente, ninguna habitación cuenta con baño privado.

2. ¿Qué servicios adicionales o complementarios ofrece la empresa?

Agencia de viajes y restaurante

3. ¿A qué segmento de mercado va dirigida su operación? (Turismo Nacional ó Internacional)
Internacional

4. ¿Cuál es la ocupación que predomina de las personas que integran su clientela?

Estudiantes Universitarios de 18 a 20 años

5. ¿De qué país ó ciudad son originarios las personas que integran principalmente su clientela?

Alemanes y de E.U.

6. ¿Cuáles son las temporadas de mayor demanda del servicio que ofrece?

Los meses de mayor demanda Julio y Agosto. Temporadas bajas son Abril y Mayo, pero generalmente siempre esta lleno.

7. ¿Cuál es el promedio de estadía de su clientela?

Mínimo un día y máximo 3 días

8. ¿Cuál es el precio de su servicio principal?

Para una persona \$80, dos \$120, tres \$165.

9. ¿Cuáles son las formas de pago del servicio que son aceptadas en la empresa?

Sólo efectivo nacional

10. ¿Cuáles son los medios de publicidad o promoción que utiliza para llegar a su clientela?

La publicidad no es muy necesaria porque es un a posada muy conocida, pero utiliza folletos y se anuncia en los libros guía que traen los extranjeros.

11. ¿Cuáles considera que son las principales atracciones turísticas del lugar donde se encuentra ubicado su negocio?

Museos, mercado, el Cerrito de San Cristóbal y las Iglesias.

²⁹ GRABACIONES EN CASSETTE; 7. Posada Casa Margaritas; Empresario: Magdalena Vázquez Santiago; San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

12. ¿Cuáles son las principales limitantes que puede encontrar un turista para visitar esta ciudad?

No considero que tengan limitantes

13. ¿Qué limitantes internas o externas ha enfrentado la entidad para la prestación del servicio?
Ninguna

14. ¿Con cuántos empleados cuenta en las siguientes divisiones: Administrativa y Operativa?
Somos 4 personas; 1 velador y 1 persona que se encarga de la limpieza, además de 2 personas del área administrativa

15. ¿El personal con el que cuenta tiene conocimientos de alguna lengua extranjera? ¿Cuál? Y
¿Qué puesto ocupa este personal?
El personal administrativo cuenta con conocimientos del idioma inglés

16. ¿Cuál es la opinión que tiene de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico?

Considero que esta ciudad es muy bonita y tiene muchos atractivos culturales que ofrecer, por lo que es de las principales ciudades que vienen a visitar los turistas internacionales; además de contar con algunos museos.

Al término de la investigación encontramos que:

1. El servicio principal que ofrecen las personas entrevistadas es el de alojamiento, excepto por una persona que ofrece el servicio de Tour Operador.
2. Los servicios adicionales ó complementarios que se ofrecen en las entidades son: restaurante, agencia de viajes, lavandería, estacionamiento, servicio medico, cambio de moneda, información turística, renta de autos y/o caballos, tienda de artesanías y/o souvenirs, servicio de Internet, teléfonos y fax, jacuzzi, tintorería, estacionamiento, cajas de seguridad y cocina de autoservicio; todos estos servicios dependen de la categoría del Hotel, así como del precio del servicio.
3. El segmento de mercado al que va dirigida la operación de las empresas donde se aplicaron las entrevistas es tanto nacional como internacional, aunque más del 50% de las empresas, señalaron que su principal mercado es internacional.
4. La ocupación que predomina entre las personas que integran la clientela es gente jubilada ó estudiantes.
5. Los países de origen de los clientes son Francia, Suiza, Argentina, Italia, Alemania, España, Inglaterra, E.U., Canadá, de esto se desprende que la zona predominante es Europa. En cuanto a la ciudad predominante en el ámbito nacional es el D.F..
6. Las temporadas de mayor demanda son: Julio, Agosto, Semana Santa, Octubre, Noviembre y la segunda quincena de Diciembre.
Las temporadas de menor demanda son: Enero, Mayo, Junio, Septiembre y la primera quincena de Diciembre.
7. El promedio de estadía en la ciudad de San Cristóbal de las Casas es de 1.5 días.
8. El precio del servicio principal se encuentra desde \$35 a \$950, dependiendo de la categoría del Hotel y los servicios adicionales que ofrecen.
9. Las formas de pago aceptadas en las empresas son: efectivo (moneda nacional ó dólares), tarjeta de crédito, cheques, travelers check, depósitos bancarios. Estas formas de pago varían de acuerdo a las políticas de la empresa.
10. Los medios de promoción ó publicidad utilizados por las empresas son: la página web www.mundomaya.com ó página propia, ferias o expos organizadas por SECTUR a nivel nacional ó internacional, recomendaciones de clientes, publicidad directa con los clientes en las centrales de autobuses, trípticos, volantes, algunas revistas especializadas en turismo como Turistampa y Hoteles de México ó libros guía que se venden a nivel internacional, en algunos casos utilizan publicidad por radio y t.v. a nivel regional ó periódicos.
11. Para los empresarios entrevistados las principales atracciones turísticas de la ciudad de San Cristóbal de las Casas son: zonas indígenas, monumentos históricos, mezcla de culturas y arquitectura, aspectos coloniales, Iglesias de la ciudad, museos, festividades regionales, zonas naturales cercanas, además de considerarse una ciudad tranquila y barata.
12. Se considera que las principales limitantes que puede encontrar el turista para visitar la ciudad son la distancia (18 hrs. desde el D.F. hasta la ciudad); las vías de acceso, como las carreteras y el aeropuerto que aún no están desarrollados totalmente, faltan más oferentes y mejor servicio y/o condiciones, pues las tarifas aéreas son muy altas y no hay opciones para escoger; por otro lado, también hay una mala publicidad en los medios de comunicación sobre el movimiento político-social del Zapatismo y la inseguridad en la ciudad, lo que genera temor en la gente para conocer y visitar el lugar.

13. Las limitantes internas y externas que han enfrentado las empresas para la prestación del servicio son:
 - ✓ Externas.- competencia desleal (cambios de precios de la competencia, dependiendo de temporadas altas ó bajas), esto debido a la desregulación de tarifas por parte de la Secretaría de Turismo, así como la eliminación de la reglamentación obligatoria para el establecimiento de categorías en los hospedajes; establecimientos clandestinos con tarifas muy económicas; corrupción por parte de algunos inspectores de salubridad o Secretaría del Trabajo; falta de promoción del turismo en el estado; falta de policía y ayuda turística para dar información a todas las personas que visitan la ciudad.
 - ✓ Internas.- constante rotación de personal, falta de capacitación del personal, pues no tienen conocimientos de empresas turísticas ó una actitud de servicio.
14. El número de empleados con los que cuentan las organizaciones dependen de la capacidad y servicios que tiene cada empresa, pero dichas empresas tienen empleados desde 50 personas hasta 1 a nivel general; en el área administrativa van desde 8 hasta 2 personas y en el área operativa desde 42 hasta 4 personas.
15. El conocimiento de alguna lengua extranjera para el personal que labora en las empresas es casi mínimo, pues sólo el personal que tienen contacto directo con los clientes cuenta con conocimientos básicos del inglés.
16. La opinión que tienen los empresarios de la ciudad de San Cristóbal de las Casas como centro turístico es: es un centro turístico muy importante por sus aspectos coloniales y por formar parte de la Ruta Maya, por lo que requiere de una mayor difusión a nivel nacional e internacional, así como mayor señalización para facilitar el desplazamiento de los turistas en la ciudad.

F) Conclusiones de la Investigación de Mercados

De acuerdo a los cuatro estudios realizados se concluye que:

Hay un gran mercado nacional sin conocimiento de lo que es y cómo funciona un Hostal, por lo que es conveniente realizar una mayor difusión de éstos, así como fomentar el turismo educativo a las zonas naturales y arqueológicas del país.

Aunque en México casi no existe el conocimiento sobre éstos, las pocas personas que lo conocen tiene una buena aceptación hacia ellos y están dispuestas a alojarse con personas que no conocen, la cual es una de las principales características de los hostales. Por otro lado, los jóvenes que nunca han utilizado los servicios de un hostal, estarían dispuestos a utilizarlos y a compartir el alojamiento principalmente con amigos y familiares.

En cuanto al precio que están dispuestos a pagar por los servicios que ofrece un hostal, se encuentra dentro del precio promedio que se aplica a un servicio de este tipo (de \$100 a \$200 pesos por persona/noche), este precio incluye habitaciones compartidas, áreas de usos común como baños, cocina de autoservicio, etc. Las consideraciones sobre la utilidad de todos los servicios que ofrece el hostal (como T.V., Internet, Sala de Juegos, lavandería, etc.) varía de acuerdo a gustos y necesidades de los jóvenes, sin embargo, se considera conveniente contar con los mismos para satisfacer las necesidades de todos los clientes. Por lo que los servicios que ofrecerá el Hostal son útiles para cubrir las necesidades que puede tener el turista dentro de su alojamiento además de ofrecer una ventaja competitiva en comparación con los servicios de alojamiento de la ciudad:

- | | |
|--|--------------------|
| ✓ Sala de T.V. | ✓ Cambio de moneda |
| ✓ Sala de Juegos | ✓ Calefacción |
| ✓ Áreas Verdes | ✓ Estacionamiento |
| ✓ Servicio de Internet | ✓ Servicio Médico |
| ✓ Cocineta | ✓ Teléfono |
| ✓ Lavandería | ✓ Guarda-equipaje |
| ✓ Restaurante | ✓ Fax |
| ✓ Agencia de Servicios Turísticos | |
| ✓ Servicio de transportación del Hostal a: centro de la ciudad de San Cristóbal, Central de Autobuses, atractivos turísticos como San Juan Chamula, Zinacantán y Grutas de Rancho Nuevo. | |

En cuanto a la localización del hostal, la Ciudad de San Cristóbal de las Casas resulta ser un lugar idóneo por formar parte del corredor turístico de la Ruta Maya, por lo que el promedio de estadía de los turistas que visitan la ciudad es de 1.5 días, además de estar dentro del gusto de la gente, siendo la segunda ciudad preferida del estado de Chiapas por contar con atractivos naturales como grandes montañas, un excelente clima, sitios históricos y coloniales, así como una gran riqueza natural y cultural. Los principales atractivos de la ciudad son sus edificios históricos, plazas, iglesias, calles, mercados, la gente, etc.

El perfil principal de los turistas nacionales e internacionales que visitan la ciudad son del ramo educativo, tanto maestros como jóvenes estudiantes. La visita a dicha ciudad se realiza en su mayoría en grupo, para turistas internacionales, y en familia, para turistas nacionales. El turista internacional proviene en su mayoría del continente europeo y en menor cantidad son de origen norteamericano (E.U. y Canadá). Dentro de los turistas nacionales, la principal ciudad de origen es el D.F. Los intereses turísticos de la zona para turistas nacionales e internacionales son los atractivos culturales y naturales. Así mismo, la publicidad del lugar y de alojamientos es en su mayoría por recomendación de amigos y/o familiares.

En cuanto a los hábitos y costumbres para elección de alojamiento los turistas nacionales e internacionales (en su mayoría gente jubilada ó matrimonios) utilizan principalmente los Hoteles, en contraste con los turistas jóvenes internacionales que prefieren posadas y Bed&Breakfast por sus precios económicos. Debido a lo anterior se pueden encontrar ventajas al establecimiento de un hostel, pues éste cuenta con los servicios de áreas comunes de las posadas pero con estándares de calidad y servicio superiores, manteniendo un precio económico.

Los servicios de alojamiento con que cuenta la ciudad son hoteles de 5 estrellas hasta posadas y Bed&Breakfast, predominando las posadas y hoteles de clase económica (de una a tres estrellas); en cuanto a los servicios adicionales que ofrecen dichos establecimientos como restaurant, lavandería, Internet, etc., éstos dependen del precio y categoría de cada empresa que van desde \$35 a \$950 pesos.

Las temporadas de mayor demanda del servicio de alojamiento son: Julio, Agosto, Semana Santa, Octubre, Noviembre y la segunda quincena de Diciembre. Las temporadas de menor demanda son: Enero, Mayo, Junio, Septiembre y la primera quincena de Diciembre. Cabe resaltar que dichas temporadas corresponden a diferentes periodos para turistas nacionales e internacionales. Por ejemplo, los meses de Octubre y Noviembre son principalmente temporada alta para franceses e italianos.

Las principales limitantes para que los turistas visiten la ciudad de San Cristóbal de las Casas, son: la distancia y las vías de acceso, ya que el medio más utilizado por los turistas para llegar a la ciudad es el autobús, por lo que se considera beneficioso la construcción actual de la carretera Tuxtla Gutiérrez- San Cristóbal, lo cual permitirá reducir el tiempo de recorrido a casi la mitad del actual. Por otro lado, el aeropuerto cuenta con una sola línea aérea que ofrece el servicio por lo que las tarifas son muy altas y no hay opciones para los turistas.

Los requerimientos del personal para el funcionamiento de los alojamientos son de 50 a 1 persona, dependiendo de la categoría y servicios adicionales que ofrece la entidad. Generalmente el personal que tiene contacto directo con el cliente cuenta sólo con conocimientos básicos del idioma inglés, además la rotación de personal es muy frecuente, pues dicho personal no cuenta con una preparación en cuanto a servicios turísticos.

Es una ciudad con varios atractivos turísticos y un gran potencial, sin embargo, falta promoción por parte del estado y un mayor desarrollo en la infraestructura, tanto carretera, como turística.

6) ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Los competidores actuales en el ámbito internacional son 4200 Hostales en aproximadamente 60 países, 23 de ellos están localizados en varios estados de la República Mexicana, en el estado de Chiapas se cuentan con 2 Hostales, uno en la ciudad de Palenque y otro ubicado en la frontera con Guatemala. Es importante señalar que no existe una competencia directa en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, sin embargo se cuenta con un número importante de Posadas y Casas de Huéspedes, las cuales prestan un servicio similar en cuanto a las áreas comunes y precios.

En el siguiente cuadro se muestra el número de establecimientos que forman la competencia por productos sustitutos, siendo ésta de un total 83 establecimientos en ésta ciudad.

Inventario de oferta sustitutiva³⁰

NOMBRE	CATEGORÍA	DIRECCIÓN	N. DE CUARTOS
1) Hotel Catedral	5 estrellas	Gpe. Victoria # 21	34
2) Casa de Guadalupe	4 estrellas	Real de Guadalupe 172	7
3) Hotel Ciudad Real Residencias	4 estrellas	Av. Benito Juárez # 1 A	13
4) Hotel Mansión de los Ángeles	4 estrellas	Francisco I. Madero # 40	29
5) Hotel Ciudad Real Centro Histórico	4 estrellas	Plaza 31 de Marzo # 10	30
6) Hotel Ciudad Real Teatro	4 estrellas	Diagonal Hermanos Paniagua # 1A	35
7) Hotel Casa Vieja	4 estrellas	Maria Adelina Flores # 27	39
8) Hotel Plaza Magnolias	4 estrellas	Insurgentes # 14	41
9) Hotel Mansión del Valle	4 estrellas	Diego de Mazariegos # 39	47
10) Hotel Bonampak	4 estrellas	Calzada. México No. 5	49
11) Hotel Casa Mexicana	4 estrellas	Calle 28 de Agosto No. 1	51
12) Hotel Arceife del Coral	4 estrellas	Av. Cresencio Rosas No. 29	59
13) Hotel Posada Diego de Mazariegos	4 estrellas	5 de Febrero y Ma. Adelina Flores # 2	74
14) Hostal Flamboyant Español	4 estrellas	1º de Marzo # 15	82
15) Hotel de Mónica	4 estrellas	Av. Insurgentes No. 33	84
16) Hotel la Casona	3 estrellas	5 de Mayo # 5	17
17) Hotel Cesar's	3 estrellas	Hermilo López y Yucatán s/n	21
18) Hotel Don Quijote	3 estrellas	Av. Cristóbal Colón No. 7	24
19) Hotel Posada San Cristóbal	3 estrellas	Av. Insurgentes No. 5	24
20) Hotel Plaza Santo Domingo	3 estrellas	Av. General Utrilla # 35-1	30
21) Hotel Villas Esperanza	3 estrellas	Carretera internacional # 1171	31
22) Hotel Misión Colonial	3 estrellas	Diego de Mazariegos # 47	34

³⁰ GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS, SEDETUR; *Directorio de Prestadores de Servicios*; México 2000

23) <i>Hotel Santa Clara</i>	3 estrellas	Av. Insurgentes No. 1 y Plaza 31 de Marzo	40
24) <i>Hotel Palacio de Moctezuma</i>	3 estrellas	Av. Benito Juárez No. 15	43
25) <i>Hotel Maya Quetzal</i>	3 estrellas	Calzada de las Americas No. 9	50
26) <i>Hotel Rincón del Arco</i>	3 estrellas	Ejercito Nacional No. 66	60
27) <i>Hotel Rancho de la Alborada</i>	2 estrellas	Periférico Sur s/n	10
28) <i>Hotel Posada el Paraiso</i>	2 estrellas	5 de Febrero # 19	14
29) <i>Hotel San Miguel</i>	2 estrellas	Av. Miguel Hidalgo # 20C	17
30) <i>Hotel Villa Real</i>	2 estrellas	Av. Benito Juárez No. 8	24
31) <i>Hotel Parador Mexicanos</i>	2 estrellas	Av. 5 de Mayo # 36	24
32) <i>Hotel Fray Bartolome de las Casas</i>	2 estrellas	Av. Insurgentes y Niños Héroes No. 2	25
33) <i>Hotel del Real del Valle</i>	2 estrellas	Calle Real de Guadalupe No. 14	35
34) <i>Hotel Capri</i>	2 estrellas	Av. Insurgentes No. 54	40
35) <i>Casa de Huéspedes Posada Santiago</i>	1 estrella	Real de Guadalupe No. 32	10
36) <i>Hotel Posada del Barón</i>	1 estrella	Avenida Dr. Belisario Domínguez # 2	13
37) <i>Hotel Parador Real</i>	1 estrella	1º de Marzo # 22	13
38) <i>Hotel Posada Isabel</i>	1 estrella	Francisco León No. 54 "A"	15
39) <i>Hotel Posada Carolina</i>	1 estrella	Av. Crescencio Rosas # 50	17
40) <i>Hotel San Martín</i>	1 estrella	Real de Guadalupe No. 16	25
41) <i>Hotel Posada Fundación 1528</i>	1 estrella	Dr. Clemente Robles # 5A	25
42) <i>Hotel Posada Vallarta</i>	1 estrella	Hermanos Pineda No. 10	33
43) <i>Villas de la Casa Azul</i>	Villas y Cabañas	Isidro Rosete # 4	12
44) <i>Rancho San Nicolás</i>	Villas y Cabañas	Francisco León y Panulfo Tovilla	20
45) <i>Hotel Villas Vanessa</i>	Villas y Cabañas	Periférico y Carretera a San Juan Chamula	37
46) <i>Casa de Huéspedes la casa de Oladys</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Diego de Mazariegos # 6	4
47) <i>Posada Betania</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Francisco I. Madero 87	5
48) <i>Casa de Huéspedes los Camellos</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Real de Gpe. # 110	5
49) <i>Posada Capri</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Av. Insurgentes 79B	6
50) <i>Posada Casa Real</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Real de Gpe. # 51	8
51) <i>Posada San Luis</i>	Casa de Huéspedes y	Diego de Mazariegos # 42	8

52) <i>Hotel Cristóbal Colón</i>	Posadas Casa de Huéspedes y Posadas	Av. Insurgentes # 81	8
53) <i>Posada Maya</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Av. Crescencio Rosas # 11	9
54) <i>Posada Lucella</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Av. Insurgentes No. 55	10
55) <i>Posada Los Morales</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Av. Ignacio Allende No. 17	10
56) <i>Posada Lupita</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Av. Insurgentes No. 46	10
57) <i>Posada la Posadita</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Flavio A. Paniagua # 30	10
58) <i>Posada de la Calle Real</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Real de Gpe. # 58	10
59) <i>Posada Jovel 2</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Av. Juárez # 20	10
60) <i>Posada el Canol</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Real de Mexicanos No. 7	12
61) <i>Posada Jovel</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Flavio A. Paniagua No. 26	12
62) <i>Posada Casa Blanca</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Av. Insurgentes No. 6 B	12
63) <i>Posada Caridad</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Escuadrón 20 # 5	12
64) <i>Posada Cortés</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Plazuela de Mexicanos # 2	12
65) <i>Patrick</i>	Casas de Huéspedes, Posadas	Av. Benito Juárez No. 12	15
66) <i>Posada San Agustín</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Ejercito Nacional No. 7	15
67) <i>Posada Santo Domingo</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Calle 28 de Agosto No. 3	15
68) <i>Posada la Cabañita</i>	Casa de Huéspedes y	Francisco Leon # 32	15

69) <i>Casa de Huéspedes Chamula</i>	Posadas Casas de Huéspedes, Posadas	Julio M. Corzo 18	16
70) <i>Posada Roma</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Cristóbal Colon # 1	16
71) <i>Casa de Huéspedes Margarita</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Real de Guadalupe No. 34	17
72) <i>Posada Adrianita</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	1° de Marzo # 29	20
73) <i>Casa de huéspedes Santa Luvia</i>	Casa de Huéspedes, Posada	Dr. Clemente Robles No. 21	22
74) <i>Posada de las Casas</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Francisco I. Madero 58	22
75) <i>Posada Insurgentes</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	A. Insurgentes No. 73	24
76) <i>Posada El Tivoli</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Calzada Lázaro Cárdenas # 29	26
77) <i>Posada el Cerrillo</i>	Casa de Huéspedes, Posadas	Dr. Belisario Domínguez No. 27	32
78) <i>Posada Tcpeyac</i>	Casa de Huéspedes y Posadas	Real de Gpe. # 40	37
79) <i>Trailer Parck Rancho San Nicolas</i>	Trailer Parck	Francisco León y Panulfo Tovilla	0
80) <i>Trailer Parck del Hotel Bonampak</i>	Trailer Parck	Calzada México # 5	0
81) <i>Automotel El Conquistador</i>	Sin Clasificación	Periférico Sur S/N	14
82) <i>Posada Media Luna</i>	Sin clasificación	Calle María Adelina Flores No. 24	Sin especificar
83) <i>Asociación Cultural Nabolom</i>	Casas	Vicente Guerrero # 33	14
Total Establecimientos	83	Total de Cuartos	1950

Cuadro Comparativo de servicios algunos Hoteles en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas³¹.

Villas de la Casa Arenal	Villas y Cabañas	Si almuerzo	Privado	Si (Via San Cristóbal)	Si									Si	Si
Hotel Magnán del Valle	4 estrellas	Si almuerzo	Privado	Si (Via San Cristóbal)	Si	Si	Si	Si	Si		Si				
Hotel Plaza Magnólicas	4 estrellas	Si almuerzo	Privado	Si (con Cable)	Si	Si/en hot operat el	Si	Si							
Casa Guadalupe	4 estrellas	Si	Privado	Si (con cable)	Si			Si	Si						
Hotel Casa Vieja	4 estrellas	Si almuerzo	Privado	Si (con cable)	Si	Si	Si	Si	Si			Si		Si	Si
La Casaca	3 estrellas	Si	Privado	Si											
Hotel Villas Esperanza	3 estrellas	Si	Privado	Si										Si	Si
Hotel Real del Valle	2 estrellas	Si	Privado				Si			Si	Si			Si	
Hotel El Bún de las Casas	1 estrella	Si	Privado				Si		Si	Si	Si				
Hotel Posada Jalón	1 estrella	Si	Privado	Si (Sala de juegos)			Si								
Los Camalitos Hotel Posada	Posada	Si	Común												
Posada Casa Margarita	Posada	Si	Común						Si	Si	Si				

³¹ GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS, SEDETUR; *Directorio de Prestadores de Servicios*; México 2000.
TRÍPTICOS Y VOLANTES; Hoteles San Cristóbal de las Casas, Chiapas 2001.

Posada Las Casas	Posada	22	Común		Si														Con/Sin Desayuno Guarda equi
Posada Los Morales	Posada	10	Común																Caja de seguridad, guarda equipo, biblioteca, pagos de a luno de cada Servicio en Idioma Ing
Posada Media Luna	Sin Clasificar	Sin Especificar	Común		Si (Servicio común de video con aprox. 600 películas)				Si										Francés
Hostal San Cristóbal de las Casas	Albergue Juvenil	23 cuartos (100 dormi)	Común		Si (Común)				Si	Precio pensión/no con desayuno Servicio de guarda- equipo, Servicio de Transporte									

Para la realización del cuadro comparativo se seleccionaron únicamente 15 establecimientos del servicio de alojamiento en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, dicha selección se realizó en base a la información obtenida de cada uno, ya sea por entrevista ó por trópticos y volantes.

Los aspectos que se tomaron en consideración fueron la categoría del hotel, el número de cuartos, servicio de baños (privado ó común), servicios de calefacción, T.V., cocina, servicio a cuartos, Restaurante-Bar, cafetería, tintorería, lavandería, estacionamiento, servicios médicos, cambio de moneda, agencia de viajes, Internet, fax, tienda de souvenirs, teléfono público y/o en habitación y promociones. Dichos aspectos nos permiten comparar los servicios que ofrecen algunos de los hoteles de la ciudad con aquellos con lo que contará el Hostal. Como se puede observar los servicios dependen de la categoría del Hotel, sin embargo, aún entre la misma categoría los servicios no son los mismo.

El cuadro comparativo nos permite determinar las ventajas competitivas del Hostal por los servicios que ofrece, ya que teniendo la categoría de Albergue Juvenil, el Hostal ofrecerá servicios con los que únicamente cuenta un hotel de cuatro ó tres estrellas, como el servicio de Internet, lavandería, agencia de servicios turísticos, cafetería, etc.

7) MERCADO TURÍSTICO

Afluencia de Turistas en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Permanencia y No. De establecimientos.

Actividad Hotelera en Centro Turísticos Seleccionados³²

San Cristóbal de las Casas, Chis.

	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999 p/
Cuartos Promeo 1/	401	441	488	488	516	600	607	590	1,125	1,122	1,147	1,223	1,938
Cuartos 2/													1,938
Cuartos Disponibles	147,873	152,261	163,903	171,762	184,793	195,086	220,204	219,218	369,918	411,472	422,537	448,395	688,435
Cuartos Ocupados	72,658	73,975	78,584	79,884	88,962	83,548	83,575	67,847	140,024	177,502	193,289	176,835	232,327
por Nacionales													91,631
por Extranjeros													140,696
Porcentaje de Ocupación	49.20	48.58	47.95	46.39	48.14	42.82	37.95	30.95	36.01	43.14	45.74	39.61	33.75
Llegada de Turistas	82,320	81,720	86,477	86,486	96,686	88,862	86,334	60,842	161,910	222,514	249,423	224,100	306,669
Nacionales	44,223	39,308	44,732	42,134	46,447	42,467	45,094	29,935	81,030	101,881	96,352	82,669	129,821
Extranjeros	38,097	42,414	43,745	47,364	52,219	47,395	43,270	30,907	80,880	120,633	153,071	141,431	176,848
Turistas Noche	132,264	134,862	139,391	145,371	161,354	151,011	147,235	107,823	232,103	327,298	361,202	332,179	478,425
Nacionales	64,549	59,773	64,309	63,478	71,633	66,631	78,002	60,414	115,091	146,584	133,583	118,820	192,684
Extranjeros	67,715	76,089	75,082	81,663	89,721	82,380	71,233	47,209	117,012	180,712	227,619	213,359	285,741
Estadía	1.81	1.85	1.58	1.82	1.64	1.68	1.67	1.77	1.43	1.47	1.45	1.48	1.58
de Nacionales	1.46	1.50	1.44	1.51	1.54	1.61	1.66	2.02	1.42	1.44	1.39	1.44	1.48
Extranjeros	1.76	1.79	1.72	1.73	1.72	1.74	1.65	1.53	1.45	1.50	1.49	1.51	1.62
Densidad	1.82	1.82	1.77	1.82	1.81	1.81	1.78	1.59	1.66	1.84	1.87	1.88	2.06
de Nacionales													2.10
de Extranjeros													2.03

p/ Preliminar.

1/ Cuartos disponibles al mes de diciembre.

2/ Las cifras no coinciden con las del Fondo Nacional de Fomento al Turismo debido a que la Secretaría de Turismo no procesa cuartos cerrados, la oferta y afluencia de visitantes a condominios, trailer parks y albergues del CREA.

n.d. No Disponible

Nota: Solo incluye establecimientos de categorías 1 a 5 estrellas, Gran Turismo y Clase Especial.

Fuente: Fondo Nacional de Fomento al Turismo, Oficinas Estatales de Turismo, Secretaría de Turismo.

³² Secretaría de Turismo; *Compendio Estadístico 2000*; México, 2000.

Como se puede observar el porcentaje de ocupación anual ha venido variando debido al incremento en los cuartos disponibles y la afluencia de turistas, se puede observar un gran incremento de éstos a partir del año de 1995. Con relación a los cuartos ocupados, éstos principalmente son utilizados por turistas extranjeros y la permanencia en promedio de los turistas en la ciudad es de 1.56 días, cabe señalar que la afluencia y permanencia de turistas internacionales es mayor en comparación con el turismo nacional.

8) DETERMINACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES CUANTITATIVAS DEL MERCADO

Basándose en la investigación de mercado, el análisis de la competencia y el mercado turístico determinamos que:

1. El Hostal San Cristóbal de las Casas contará con 100 camas en 23 cuartos, distribuidos de la siguiente manera:

8 cuartos de 6 personas:
6 cuartos de 4 personas
3 cuartos de 5 personas
1 cuarto de 3 personas
5 cuartos de 2 personas

El número de personas para cada habitación se determinó tomando en cuenta las necesidades de los turistas, tanto de privacidad, comodidad y precio; además se considero el número de personas que integran los grupos o familias que realizan un viaje, de acuerdo a la investigación de mercados donde se encontró que el número de personas que integran un grupo o familia van de 2 hasta 11 personas, los cuales se pueden acomodar realizando diferentes combinaciones en los cuartos.

La razón por la que se determinaron más cuartos de 6 a 5 personas es debido al tipo de servicio que ofrece el hostal, es decir, alojamiento con áreas comunes y bajo precio.

El total del número de camas se determinó basándose en el mercado turístico de la ciudad y el número de cuartos que ofrece la competencia, que no rebasan las 200 camas.

2. El precio por el servicio de alojamiento de acuerdo al análisis de la competencia y los servicios que ofrece un Hostal se debe encontrar en un rango de \$90 hasta \$125 pesos por Persona/noche
3. Tomando en cuenta:
 - ✓ El mercado de los 57 países con asociaciones afiliadas a la IYHF
 - ✓ El creciente turismo juvenil tanto nacional como internacional en la ciudad de San Cristóbal
 - ✓ La afluencia regular de turistas en la ciudad de San Cristóbal
 - ✓ Y los 8 meses de temporada alta de ocupación

Se considera que se puede tener una ocupación del 70% en los ocho meses de temporada alta y del 30% en los cuatro meses de temporada baja, que da un total de un 56% anual para el primer año.

9) PUBLICIDAD.

La publicidad para el albergue juvenil juega un papel importante, pero no por ello se tienen que gastar grandes cantidades de dinero en campañas publicitarias, por lo que se utilizará publicidad continua a pequeña escala, mediante volantes ó por medio de las asociaciones, como REMAJ, agencias de viajes, guías turísticos, así como una pagina web, que será de gran utilidad para la comunicación con los clientes nacionales e internacionales.

Al asociarse a REMAJ el asociado apoya a la comunidad donde se encuentra el alojamiento, al fortalecer la economía local con la creación de empleos, valorando las costumbres, etc. Esta red permite obtener los siguientes beneficios:

1. Aumento sustancial de la ocupación de los alojamientos mediante la integración de la Red Internacional de Reservas de la IBN (International Booking Network).
2. Integración de la guía Anual Internacional de Hostelling que se distribuye en todo el mundo con un tiraje de ejemplares.
3. Integración de la Guía REMAJ anual de alojamientos juveniles distribuida en todos los alojamientos de la Red y oficinas Mundo Joven Travel Shop.
4. Participación de una campaña de publicidad, promoción y venta.
5. Participación activa en exposiciones y ferias turísticas de promoción
6. Mayor fuerza de negociación con clientes mayoristas, tour operadores, tarjetas de crédito, proveedores de artículos hoteleros y org. Gubernamentales.
7. Estandarización de los servicios básicos para presentar imagen digna, confiable y de calidad.
8. Acceso a programas de capacitación general y especializada.
9. Asistencia teórica y operativa para mantener los estándares de calidad.
10. Se obtendrán beneficios económicos por la venta de productos complementarios como credenciales, guías internacionales de Hostelling y artículos promocionales.

Cada alojamiento puede llevar a cabo su promoción particular e independiente a la Red o paralela a la de la Red, si ello conviene a sus intereses.

La publicidad tiene efectos acumulativos, es decir, es lenta al principio pero se incrementa con el tiempo; por lo que se realizará publicidad continua a pequeña escala en lugar de gran publicidad esporádica.

El procedimiento para formar parte de esta Red es totalmente gratuito, y es el siguiente:

1. Llenar cuestionario de la Asociación
2. Evaluación del Proyectos por parte de la asociación
3. En caso de ser aprobado el proyecto, firma del contrato con la asociación
4. Adquisición de un Kit, con artículos de la International Youth Hostel Federation con un costo de entre 50 y 100 dólares

CAPÍTULO IV

Estudio Técnico

1) LOCALIZACIÓN

El Hostal San Cristóbal de las Casas se ubicará en:

Calle: Prolongación Baja California No. 208

Colonia: Barrio de San Martín

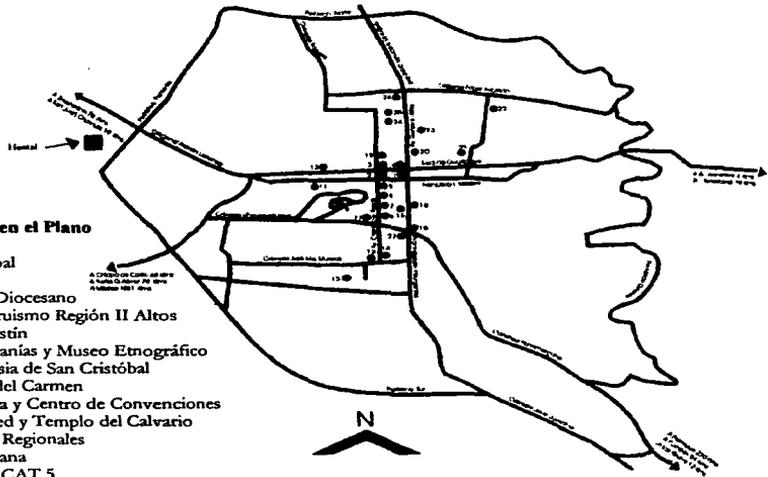
Ciudad: San Cristóbal de las Casas

Estado: Chiapas, México.

Referencias: cerca de la carretera San Cristóbal-Chamula-Zinacantán (la distancia del Hostal al centro de la ciudad es de 7 minutos en automóvil)

2) MAPA DE LA CIUDAD DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS.³³

San Cristóbal de las Casas



Relación de Puntos en el Plano

1. Parque Central
2. Turismo Municipal
3. Catedral
4. Museo Archivo Diocesano
5. Delegación de Truismo Región II Altos
6. Templo San Agustín
7. Casa de las Artesanías y Museo Etnográfico
8. Centro de la Iglesia de San Cristóbal
9. Arco y Templo del Carmen
10. Casa de la Cultura y Centro de Convenciones
11. Plaza de la Merced y Templo del Calvario
12. Museo de Trajes Regionales
13. Cruz Roja Mexicana
14. Auxilio Turismo CAT 5
15. Parque de Feria
16. Estación de Autobuses Cristóbal Colón, ADO, y Rápidos del Sur
17. Autotransportes Tuxtla 2ª Clase y Express Plus
18. Hospital Regional
19. Plaza Silvan-Museo del Ámbar
20. Plaza Utrilla-Cooperativa SODAM
21. Taller Leñeros
22. Museo y Centro Cultural NA-BOLOM
23. Plazuela del Cerrillo
24. Plaza Santo Domingo y Exconvento
25. Museo Regional de los Altos
26. Cooperativa de Transportes Fray Bartolomé de las Casas
27. Transportes Rodolfo Figueroa

³³ CD-ROOM; SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000

3) VENTAJAS ECONÓMICAS ESPECIALES

Para el establecimiento del Hostal se tomaron en cuenta los siguientes factores:

1. Los costos de los terrenos o inmuebles ya establecidos en las diferentes zonas, ya que los costos de los mismos aumentan en relación con la cercanía al centro de la ciudad
2. La existencia de terrenos en la ciudad, pues en el centro encontramos que sólo hay inmuebles y los terrenos se encuentran del tercer cuadro hacia la periferia de la ciudad. Por lo anterior vemos que en el centro sólo se puede llevar a cabo la remodelación o adecuación de las instalaciones, lo que nos lleva al siguiente punto
3. Los costos para la construcción ó remodelación, ya que éstos se entorpecen y encarecen debido a los trámites y permisos del Instituto Nacional de Antropología e Historia por ser una ciudad colonial.
4. Disponibilidad de los servicios de agua, luz, alcantarillado, drenaje, teléfono, alumbrado público y pavimentación.

Por lo tanto se determinó adquirir un terreno a las afueras de la ciudad para realizar una construcción de acuerdo a las necesidades y especificaciones del servicio, considerando también futuras remodelaciones ó ampliaciones de acuerdo a la extensión del mismo.

4) PROCESO DE CONSTRUCCIÓN

La complejidad del proceso de construcción exige un enfoque bien ordenado, después del desarrollo de la idea y la creación del documento descriptivo del proyecto, la organización del trabajo físico es quizá lo más difícil.

A) Modos diversos de llevar a cabo la construcción

De acuerdo a la envergadura del proyecto se determinó el alcance de los servicios profesionales de un Contratista de Diseño y Construcción que suministre un precio por el proyecto completo. Además se requiere obtener una licencia de obras de la autoridad pertinente (Ver Base Legal).

Debido a que es preciso hacer que todas las partes interesadas estén al tanto de sus obligaciones con contratos específicos que abarquen su parte del trabajo, se establecerán con el contratista:

- ◆ Cronograma detallado que garantice una fecha de inauguración
- ◆ Cláusulas penales por retardos en la ejecución
- ◆ Controles de calidad
- ◆ Periodo de detección de defectos

B) Arquitectura y Planificación

El albergue San Cristóbal de las Casas es el lugar en el que un joven viajero pasará algún tiempo alejado de su familia, ya sea por sí solo o como parte de un grupo, por lo que debe ser un lugar acogedor, especial, original y en armonía con el entorno en el cual esté situado.

C) Gente

Debido a que el Hostel puede ser un lugar muy ajetreado, para la distribución del mismo se tomo en cuenta:

- ✓ Espacio para la llegada de grandes grupos al mismo tiempo
- ✓ Zonas ruidosas aisladas de los dormitorios
- ✓ Zonas destinadas a interacción social, sala de T.V., sala de juegos y áreas verdes.
- ✓ Personas que visitan el albergue durante el día (que utilizan partes comunes del albergue) y huéspedes (que pasan la noche), por lo que se limitará el acceso a ciertas zonas según proceda.

D) Transporte

El Hostal contará con un área de estacionamiento para autos, minibuses ó camiones. Además se contará con un camión para de proporcionar un servicio de transportación a bajo costo del Hostal al centro de la ciudad, central de camiones y el centro turístico de las Grutas de Rancho Nuevo. Se determinaron estos lugares debido a que:

1. El centro de la ciudad de San Cristóbal y sus alrededores es el principal atractivo del lugar.
2. La central de camiones es el lugar de arribo y partida de los huéspedes, por lo que el servicio de transporte presenta una ventaja para el Hostal al poder ofrecer un servicio adicional que proporciona comodidad al cliente y por otra parte es un atractivo para los mismos pues cuentan con la facilidad de transportación dentro del lugar de alojamiento.
3. Las Grutas de Rancho Nuevo es un centro turístico cercano a la ciudad de San Cristóbal de las Casas (aprox. 15 min.), por lo que el viaje para llevar y traer a los turistas se puede realizar en el intermedio de los recorridos de cada hora al centro de la ciudad y central de camiones, además que únicamente se realizaran estos recorridos uno por día.

<u>Ruta</u>	<u>Destino</u>	<u>Tiempo requerido para visitar el lugar</u>
Ruta 1	Hostal - Centro de la Ciudad y Central de Camiones: un recorrido del Hostal al centro y la central de camiones cada hora a partir de las 7 a.m. a 11 p.m.	Varias horas, por lo que se realizan recorridos cada hora.
Ruta 2	Hostal - Grutas de Rancho Nuevo: un recorrido diario salida a las 11:30 a.m. y regreso 2:30 p.m.	De 2 a 3 horas.

Por otro lado se contará con una camioneta para la transportación de víveres y artículos necesarios para la operación del Hostal.

E) Ecología

El Hostel presta especial atención a las altas normas que exige la ciudad para su conservación.

- ◆ Perturbación de la vida normal: Se causara el mínimo de molestias a los habitantes de la localidad, tanto en lo que respecta al aspecto del albergue como durante las obras.
- ◆ Respeto del estilo local: Se considerara la escala de los edificios contiguos y de la localidad con su estilo colonial.
- ◆ Flora: se mantendrá el ambiente local en cuanto a jardinería y áreas verdes.
- ◆ Transportación: dicho servicio evitará la contaminación de varios automóviles reduciéndolo a un mínimo al transportar varias personas en un solo recorrido.

a) Materiales de Construcción

Para cumplir con las Normas Medioambientales establecidas en el albergue todos los materiales utilizados serán los más ecológicos en su categoría y de bajo costo sin dejar de lado la calidad, para evitar que los acabados requieran más tratamiento ó decoración adicional.

5) DISEÑO

A) Color y Decoración

Es imprescindible la armonización con la localidad. Los que viajan tienen interés en experimentar una cultura y lugar nuevos. Por lo que hay ciertos requisitos indispensables:

- ◆ Se utilizarán los colores representativos de la cultura y el lugar, como son: amarillo, café, azul/verde
- ◆ Aspecto general un poco de moda (moderno) para el viajero joven mezclándose con la decoración colonial
- ◆ La ropa de cama, colchón y mantelería serán de componentes fuertes y resistentes al desgaste, por motivo de los costos de reposición.

- ◆ En la ropa de cama se evitaran muchos estampados, ya que éstos presentan dificultades a las personas con visión parcial cuando tratan de encontrar objetos.
- ◆ Texturas locales que den una impresión táctil, como coloridos telares tejidos por indígenas.
- ◆ Se utilizarán componentes reparables localmente para poder mantener su aspecto
- ◆ Se tendrá un ambiente confortable sin que sea lujoso
- ◆ Facilidad de mantenimiento

B) Comunicaciones

Para la construcción del Hostal se consideró la revolución de las comunicaciones, por lo que se pretende que el edificio sea adaptable y con un largo tiempo de vida, por lo que se incorporaran conductos y tubos para el suministro de servicios interactivos y acceso a Internet.

Requisitos para las comunicaciones:

- ❖ Conductores y emplazamientos para computadoras
- ❖ Intercomunicación desde la recepción con otros puestos de trabajo
- ❖ Servicio telefónico a la recepción y fax
- ❖ Enchufes de antena de TV ò recepción vía satélite para televisores
- ❖ Servicio telefónico para teléfonos públicos en las zonas comunes
- ❖ Adaptabilidad para futuros cambios

C) Calefacción y Ventilación

Por ser un alojamiento económico no se puede hacer frente a los costos de instalación y mantenimiento de aire acondicionado, por lo que utilizando el diseño de ventilación natural se pueden obtener altos niveles de confort, así como evitar la humedad que se genera en la construcciones de la zona.

Por otra parte, al ser San Cristóbal de la Casas una ciudad húmeda y fría, se contará con un domo en la parte central del Hostal para dar iluminación al edificio, proteger de las lluvias y retener el calor para que el inmueble cuente con una temperatura agradable.

D) Alumbrado

Para la iluminación dentro del Hostal se determinó contar con:

- Flexibilidad.- para permitir diferentes formas de utilización
- Control Individual.- por razones de confort y economía
- Lámparas de bajo consumo de energía en todas las zonas principales.- por razones de economía

Además se procurará que el alumbrado guarde relación con el uso que se haga del sitio iluminado; por lo que se utilizará iluminación de fondo de muy baja potencia y poco consumo de energía, en lugar de alumbrado discontinuo de breve duración en las zonas de acceso; es importante señalar también que los interruptores de la luz se colocaran a la misma altura, para el uso de personas con diferente altura y la uniformidad de la decoración del Hostal.

E) Prevención y Accesibilidad

El albergue se diseñó con intuición de tal forma que la sensación percibida sea de una disposición lógica, para que en caso de emergencia, la evacuación sea más rápida y con menos dificultad. Además, se proveerán alarmas y extintores de conformidad con la reglamentación del local, éstas se instalarán en sitios visibles y prominentes.

Por otro lado se redujo al mínimo el número de puertas, pero sin dejar de cumplir con la reglamentación en materia de incendios. Cabe mencionar la posibilidad de utilizar puertas que se mantienen abiertas electrónicamente. Los cierres que se empleen serán de alta calidad y ajustables de forma que las puertas cierren con suavidad, sin dar portazo.

Ya que es necesario que todas las personas puedan acceder, y aún más las personas con limitaciones físicas, se consideraron las adecuaciones pertinentes a las instalaciones.

F) Seguridad

Debido a que la seguridad debe de ser discreta, se consideró:

1. Diseñar de manera positiva
2. Número de entradas
3. Entrada principal visible desde la recepción

Así como delimitar zonas:

1. Vestíbulo - todo el publico en general
2. Cuartos de estar – visitantes, huéspedes y personal
3. Dormitorios - Huéspedes y personal
4. Alojamiento del personal – sólo empleados.

a) Clasificación Riesgos por Categorías

Para un mejor control y manejo de los riesgos o percances que pueden surgir en las operaciones del hostal, se consideró los riesgos en varias categorías:

De intrusos con malas intenciones hacia los huéspedes o empleados

De ladrones que intenten robar a los huéspedes o empleados

De huéspedes que importunen a otros huéspedes o a los empleados

De empleados que abusen de los huéspedes o de los demás empleados

Prestar atención a los detalles para evitar los riesgos antes mencionados:

- ✓ Cerraduras de las ventanas – protegidas para evitar entrada de personas ajenas al hostal
- ✓ Cerraduras de las puertas exteriores – controlar el número de llaves
- ✓ Cerraduras de los dormitorios – para permitir el acceso únicamente a las personas alojadas en una misma habitación.

b) Instalaciones de depósito seguras

Para proporcionar mayor seguridad y comodidad a los huéspedes el Hostal contará con:

1. Depósito de equipaje

- ◆ De acceso fácil pero seguro, especialmente para las mochilas
- ◆ Estantes robustos a alturas adecuadas
- ◆ Armarios individuales con cerradura.

2. Aspectos Personales

- ◆ Un espacio para cada huésped. Armario o estante

3. Depósito de objetos de valor

- ◆ Que cuenten con seguridad y robustez, y que no puedan abrirse fácilmente

G) Entrada /Recepción (Lobby)

Esta zona es el primer espacio cerrado con el que se encuentran los huéspedes y los que visitan el albergue durante el día, por lo que necesita funcionar eficientemente, pero ser a la vez acogedora. Por lo que se considero:

- Entrada única, para fines de seguridad y de coordinación con los clientes
- La puerta de entrada será lo bastante grande para que puedan pasar personas cargadas con mochilas.
- Señales y Letreros claros
- Tablón de anuncios e información sobre turismo y transporte

La recepción será central con acceso directo del exterior, con mobiliario reducido, facilitando el tránsito de los usuarios. Se tendrá un mural con información de la región, cuadros de los medios de transporte, con horarios y mapas de la ciudad. Se ubicaran maquinas de refrescos y alimentos a lo largo del lobby y en las áreas comunes.

La recepción será espaciosa, teniendo un ambiente de integración, además de ser practica, conteniendo todo lo que el huésped pudiera necesitar como: blancos, tarjetas de teléfono, teléfonos de monedas, guías de información, guías internacionales de albergues juveniles, membresías, candados para lockers y artículos promocionales.

En la recepción se coordinará un servicio de guardaequipaje adecuado y funcional, ya que la mayoría de los visitantes ocupan este servicio después de haber hecho su "check out" hasta la hora de su partida.

Además la recepción será un puesto de trabajo eficiente que podrá contender con diversos volúmenes de demanda y presentara un aspecto organizado y acogedor. Para lo que se requiere:

- ◆ Un Mostrador de la recepción
- ◆ Dos Asientos
- ◆ Cuatro Estantes
- ◆ Un Tablón de anuncios
- ◆ Una Caja para depósito (dinero)
- ◆ Un Deposito de llaves
- ◆ Un Buzón
- ◆ Un sillón para las personas en espera
- ◆ Una computadora
- ◆ Un teléfono
- ◆ Una copiadora
- ◆ Una impresora

H) Jardines y Espacios Exteriores

De acuerdo al estudio de mercado las áreas verdes son un lugar muy importante para los huéspedes, por lo que se tomó en cuenta:

- Acceso fácil y acogedor
- Veredas transitables en todo tiempo
- Zonas de actividad y áreas tranquilas
- Zonas de diseño formal y otras sin cultivar
- Asientos/bancos
- Diseño que requiera poco mantenimiento
- Costos de mantenimiento bajos

D) Cuarto de Estar

Es el sitio donde los huéspedes se encuentran, conversan y pasan su tiempo libre, se precisa un ambiente tranquilo y relajado, por lo que es necesario que haya suficiente espacio para poder andar, pero también rincones de carácter semiprivado.

- ❖ Espacio adaptable, para posibilitar varios usos como escribir, leer y ver t.v. ó películas
- ❖ Insonorización, entre las zonas ruidosas y tranquilas
- ❖ Sillones y sofás cómodos, con posibilidad de correrlos de un sitio a otro para formar grupos

Por lo que se requiere:

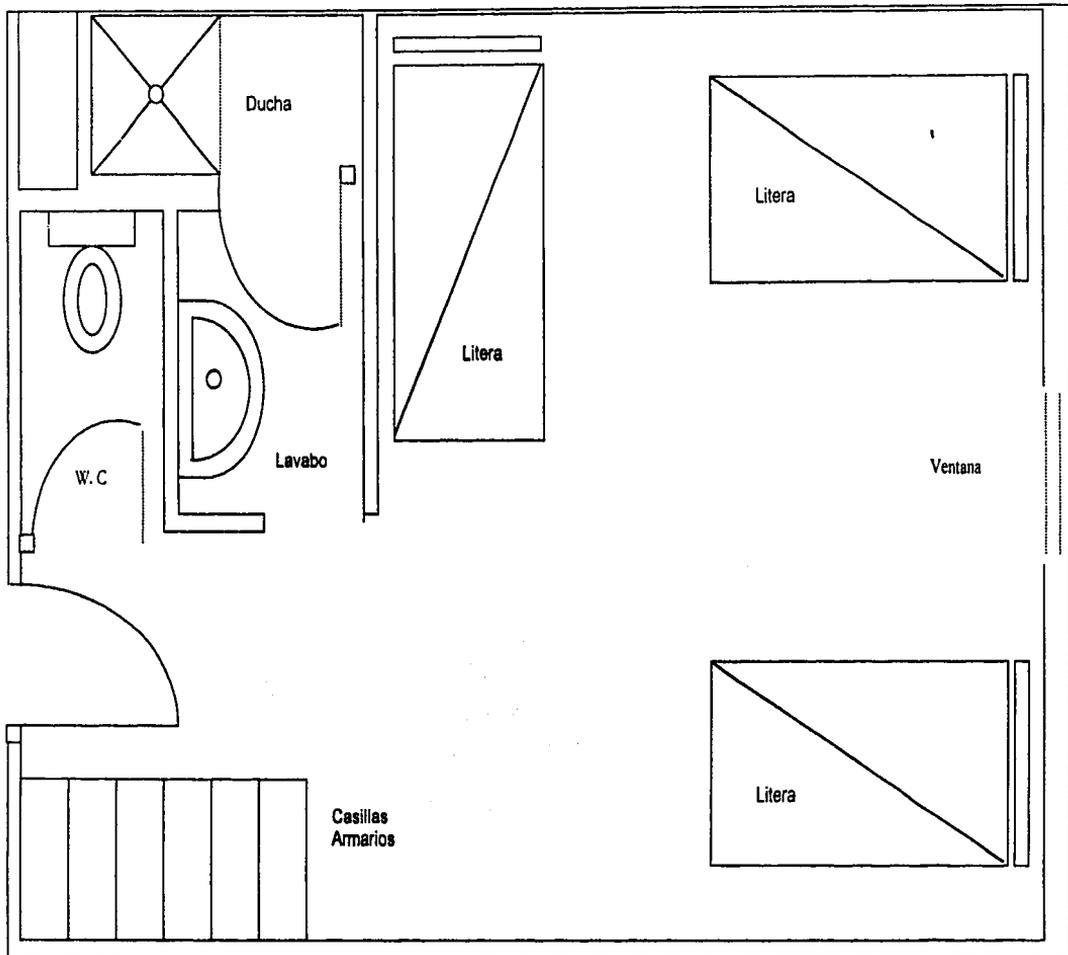
- ❖ Una T.V.
- ❖ Una Videocassetera
- ❖ Dos sillones
- ❖ Dos sofá
- ❖ Una mesa de centro

D) Dormitorios

Para los dormitorios se consideró el movimiento de personas, que a menudo es al mismo tiempo, en un espacio relativamente limitado; así como las diferentes necesidades de los huéspedes. Por lo que se requiere:

Requisitos	Cantidad requerida
<ul style="list-style-type: none"> • 23 cuartos para el espacio para las camas de 1 m² y un número de literas de 2 a 5. • Cuartos para 3 personas, tamaño mínimo 3.0m x 1.90m con 1 cama de persona en entre camas. • Literas de 2, 3 y 5 personas para aprovechar al máximo de las habitaciones para 3 personas. El acceso a la litera superior debe ser fácil y seguro para lo que se requiere una escalera. • 200 juegos de cartas, dados y dominó. • 100 de cada uno • Uno por cuarto • Uno por persona • Una cortina por ventana • Por persona • Uno por persona 	<p>23 cuartos</p> <p>10 camas individuales para los cuartos de 3 y 5 personas; 2 camas matrimoniales (2 en habitación doble y 2 en habitación cuádruple)</p> <p>43 literas</p> <p>200 juegos</p> <p>100 de cada uno</p> <p>Uno por cuarto</p> <p>Uno por persona</p> <p>Una cortina por ventana</p> <p>Por persona</p> <p>Uno por persona</p>

A continuación se muestra la distribución de un cuarto modelo para seis personas, es importante mencionar que para los cuartos de 5, 4, 3 y 2 personas la distribución del baño, la duchas y lockers se mantiene igual, pero reduciendo el espacio para las camas.



K) Lavabos, Duchas y Servicios

Los servicios sanitarios contarán con las más altas normas de higiene y los requerimientos de los mismos en el Hostal son los siguientes:

- ◆ Un W.C. por cada 6 personas (ó por cuarto)
- ◆ Un lavabo por cada 6 personas (ó por cuarto)
- ◆ Una ducha por cada 6 personas (ó por cuarto)
- ◆ Espejos sobre los lavabos
- ◆ Ganchos y repisas para ropa
- ◆ Agua caliente
- ◆ Enchufes para afeitadoras, secadoras.
- ◆ Facilidad de limpieza y mantenimiento
- ◆ Baños completos privados y/o colectivos. Estarán separados por sexo, cerca o dentro del área de dormitorios, con pisos impermeables y resistentes. Los cubículos (inodoro, regaderas y lavamanos) están dispuestos, de modo de permitir el uso simultáneo.

L) Cocina de autoservicio para huéspedes

El servicio de cocina para uso de los huéspedes es gratuito y se ofrecen facilidades mínimas para su uso como:

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| ❖ Utensilios de cocina | ❖ Tostador |
| ❖ Detergentes | ❖ Horno de microondas |
| ❖ Secadores | ❖ Estufa o parrilla |
| ❖ Platos | ❖ Refrigerador |
| ❖ Cubiertos | ❖ Alacenas comunes |
| ❖ Vasos | ❖ Mesa de servicio |

M) Lavandería

Este servicio proporciona facilidades al huésped para reducir su equipaje al tener que llevar menos ropa durante el viaje. El espacio para esta área será reducido y esta equipado con:

- ❖ Una lavadora con secadora domestica
- ❖ Dos lavadoras con secadora industriales

Ésta área dará el servicio de lavandería a los huéspedes, pero además será utilizada para lavar los artículos de tela que se empleen en el Hostal.

N) Restaurante

Para la esta área se consideraron los siguientes aspectos:

- ✓ Espacio físico: número de personas que pueden ser atendidas al mismo tiempo, considerando como usuarios de este servicio a los huéspedes, visitantes y personal. Rutas de acceso y salida.
- ✓ Decoración: en armonía con la decoración del hostel.
- ✓ Área de cocina: con un espacio adecuado para la preparación de alimentos, normas sanitarias y de seguridad, tanto para el personal como para el consumidor.
- ✓ Caja: un área para el manejo de entradas y erogaciones propias del servicio de restaurante.
- ✓ Área de almacén de alimentos

Para lo cual se necesitan los siguientes artículos:

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| ❖ Platos extendidos | ❖ Cuchillos para cocina |
| ❖ Platos pasteleros | ❖ Abrelatas |
| ❖ Platos soperos | ❖ Colador |
| ❖ Tazas | ❖ Juego de Utensilios (6pzas) |
| ❖ Vasos | ❖ Juego de Sartenes (3) |
| ❖ Jarras | ❖ Juego de cacerolas (3) |
| ❖ Hieleras | ❖ Licuadora |
| ❖ Cucharas | ❖ Tostador |
| ❖ Tenedores | ❖ Homo de microondas |
| ❖ Cuchillos de mesa | ❖ Sillas |
| ❖ Mesas | ❖ Estufa |
| ❖ Caja registradora | ❖ Refrigerador Grande |

O) Agencia de servicios Turísticos

La prestación de este servicio puede realizarse a huéspedes o visitantes, por lo que se ubica como un anexo de la recepción, donde se puede contar con un espacio físico adecuado para atención de una o varias personas a la vez, así como tener servicios de comunicación interna o externa, tales como:

- ❖ 1 Teléfono
- ❖ 1 fax
- ❖ 1 Computadora

P) Sala de Internet

Dicha área ofrecerá el servicio de renta de equipo de computo y servicio de Internet, para permitir la comunicación de los huéspedes con amigos y familiares ó entretenimiento. Por lo que se requiere:

- 10 computadoras equipadas con conexión a Internet
- 10 sillas
- 2 mesas con capacidad para 5 computadoras cada una

Además de los huéspedes, dicho servicio podrá ser utilizado por gente externa ó publico en general.

Q) Sala de Juegos

Ésta área permite la convivencia y recreación de los huéspedes, por lo que se requiere:

- 1 Mesa de ping-pong
- 2 mazos de barajas
- 2 domino
- 1 ajedrez
- 2 juego de mesa (Turista y Maratón)
- 2 mesas con 4 sillas cada una.

R) Oficinas administrativas

En está área se localizará la Dirección del Hostal y el departamento de Contabilidad. Para el funcionamiento del área se requiere:

- ❖ 2 escritorios
- ❖ 4 sillas
- ❖ 2 teléfonos
- ❖ 2 computadoras
- ❖ 3 archiveros
- ❖ Una impresora

S) Almacén

Dicha área servirá para guardar herramientas y utensilios para el mantenimiento y limpieza de las instalaciones del Hostal, tales como:

- | | |
|-----------------------|----------------------------------|
| ❖ Enchufes | ❖ Cesto Jumbo con ruedas |
| ❖ Contactos | ❖ Escobas |
| ❖ Cerraduras | ❖ Jergas |
| ❖ Extensiones (30.5m) | ❖ Recogedor |
| ❖ Linternas | ❖ Juego de herramientas p/jardín |

- ❖ Serrotes
- ❖ Juego de Herramientas
- ❖ Llave Stilson
- ❖ Taladro
- ❖ Podadora

- ❖ Escoba para pasto
- ❖ Palas
- ❖ Escaleras
- ❖ Cubetas

6) MANTENIMIENTO

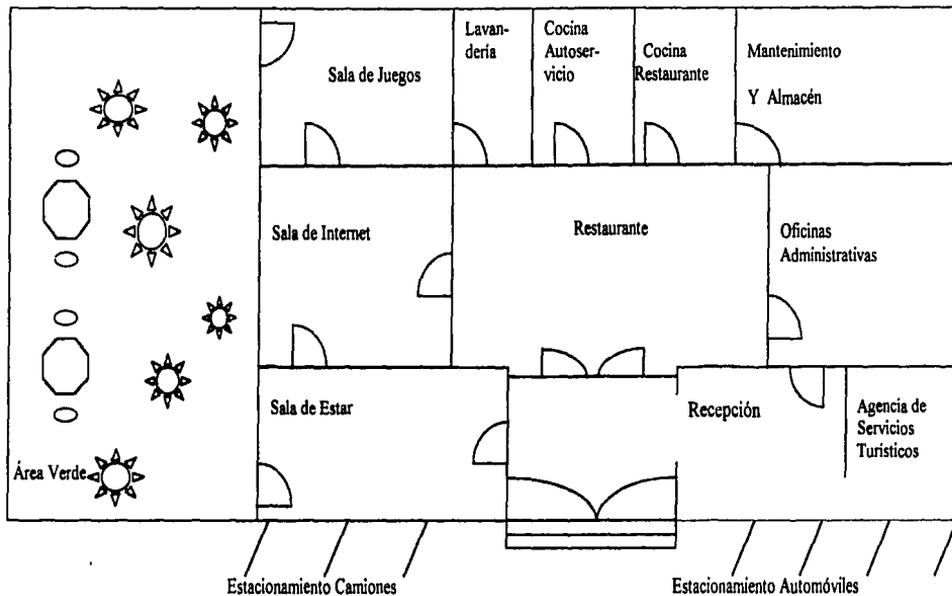
Para el mantenimiento de las instalaciones del Hostal se pretende que éste sea fácil y barato, por lo que se llevará a cabo el mantenimiento preventivo y un historial del mismo. En dicha área estará ubicada la caldera.

Para un mejor manejo de los desperdicios se estableció el siguiente plan de eliminación:

Producto	Lugar de almacenamiento	Lugar de almacenamiento	Lugar de almacenamiento	Método	Frecuencia
Latas de aluminio	Cocina	Cubo en el patio	Chatarrero	Recogida	Bimestralmente
Vidrio	Cocina	Cubo en el patio	Reciclaje por ayuntamiento	Entrega	Trimestralmente
Papel	Cocina	Cubo en el patio	Fabrica de papel	Recogida	Mensualmente
Desperdicios alimenticios	Cocina	Estercolero	Jardín	Empleados	Semestralmente
Agua superficiales			Jardín	Absorción Natural	Continuamente
Agua usada	Se recicla en los sistemas de los WC				
Agua residuales		Tanque séptico	Bosques	Drenaje	Continuamente

3. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA

PLANTA BAJA

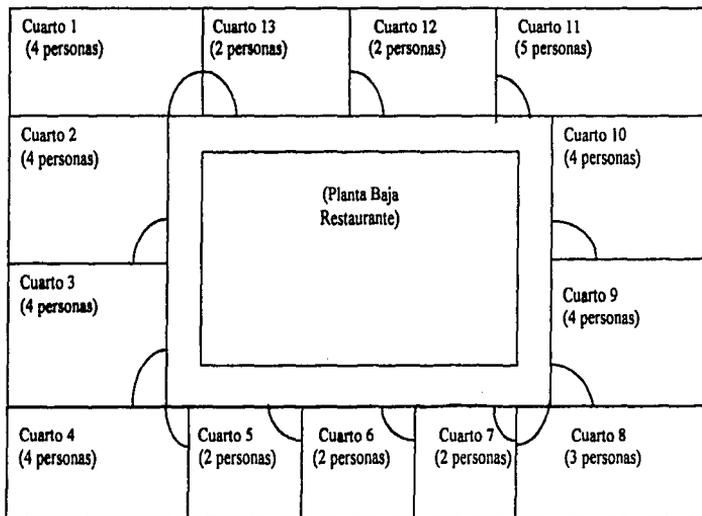


Calle Prolongación Baja California No. 208

PRIMER PISO

Área Dormitorios

13 Cuartos

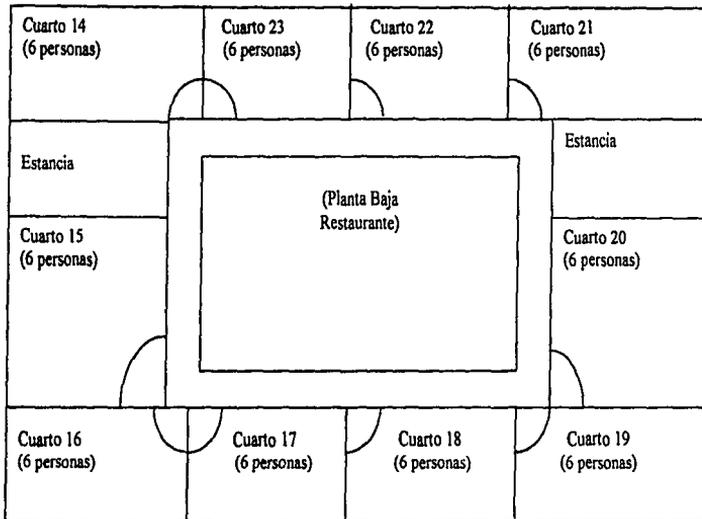


Calle Prolongación Baja California No. 208

SEGUNDO PISO

Área Dormitorios

10 Cuartos



Calle Prolongación Baja California No. 208

CAPÍTULO V

Estudio Administrativo y Organizacional

Para realizar las operaciones del Hostal y los servicios adicionales con los que cuenta, se requiere de una plantilla de personal con ciertas características específicas según el puesto lo requiera.

1) ORGANIGRAMA HOSTAL SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS.



2) REQUERIMIENTOS DE PERSONAL (15 PERSONAS)

Para el funcionamiento del Hostal se requiere de 15 personas para las diferentes áreas de la empresa. El personal debe de contar con una buena presentación y brindar un trato amable, así como mantener un espíritu de servicio y cooperación entre el personal y con el cliente. Es recomendable que el personal que tiene trato directo con los clientes domine una segunda lengua, preferiblemente Inglés; por otro lado se pretende que el personal sea gente joven, para dar una imagen fresca e innovadora del servicio.

3) DESCRIPCIÓN GENERAL DE FUNCIONES.

A) Dirección (1 persona)

- ✓ Desarrollo e Integración de los objetivos y metas.
- ✓ Organización e Integración del personal de manera congruente con una comprensión profunda de las responsabilidades laborales.
- ✓ Toma de decisiones oportunas y congruentes con los planes, programas y políticas.
- ✓ Evaluación de avances y del desempeño
- ✓ Apoyo en la caja de las áreas de recepción y/o restaurante.

B) Contabilidad (1 persona)

- ✓ Control y registro de las operaciones financieras del Hostal
- ✓ Elaboración de estados financieros
- ✓ Elaboración de las declaraciones fiscales
- ✓ Estudios financieros para inversiones
- ✓ Apoyo en la caja de las áreas de recepción y/o restaurante

C) Mercadotecnia (2 personas)

- ✓ Investigación de mercados.
- ✓ Desarrollo y elaboración de los medios de publicidad del Hostal.
- ✓ Comercialización y promoción del servicio.
Establecer relaciones comerciales y/o convenios con Asociaciones, agencias de viajes, guías turísticos, etc.
- ✓ Apoyo en la caja de las áreas de recepción y/o restaurante

a) Servicio de Agencia de Servicios Turísticos

Establecer convenios con prestadores de servicios turísticos de la zona, como transportación, guías turísticos, parques, museos, principales recorridos etc. Así como proporcionar información turística y reservaciones a los atractivos de la zona a los huéspedes y/o público en general.

D) Recepción (3 personas)

- ✓ Recepción y registro de huéspedes
- ✓ Orientación turística básica del lugar y transporte.
- ✓ Entrega y recepción de la llave de la habitación y ropa de cama al huésped.
- ✓ Brindar información general sobre los servicios del Hostal
- ✓ Proporcionar los servicios de caja: cambio de divisas, venta de artículos, tarjeta de teléfono, etc.
- ✓ Apoyo en la caja del área de restaurante

E) Mantenimiento (3 personas)

- ✓ Elaboración de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo
- ✓ Supervisión de las operaciones de mantenimiento en todas las áreas del Hostal
- ✓ Contactar proveedores de servicios y/o materiales propios para el mantenimiento del Hostal
- ✓ Verificar el uso adecuado de las instalaciones y equipo
- ✓ Supervisar el uso de productos que no contaminen el medio ambiente.
- ✓ Mantenimiento de los jardines ó áreas verdes.

a) Limpieza

- ✓ Realizar el aseo de todas las habitaciones y sanitarios.
- ✓ Mantener limpias todas las áreas del hostel.

b) Mobiliario y equipo

- ✓ Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario y equipo del hostel
- ✓ Verificar el buen funcionamiento de las instalaciones en habitaciones, sanitarios y áreas de uso común.
- ✓ Brindar apoyo para el mantenimiento de equipo electrónico
- ✓ Mantenimiento y operación del equipo de transporte.

F) Restaurante (2 personas)

- ✓ Elaboración de menús
- ✓ Manejo y control de los insumos para la elaboración de platillos.
- ✓ Control de entradas y salidas propias del restaurante.

G) Vigilancia (3 personas)

- ✓ Supervisar las entradas y salidas de personas al hostel.
- ✓ Brindar apoyo a la recepción en caso de alguna eventualidad
- ✓ Orientación al huésped sobre los servicios generales del hostel o de servicios turísticos del lugar.

En cuanto a las jornadas de trabajo para todos los empleados del Hostel nos basamos en la Ley Federal del Trabajo Capítulo II Jornada de Trabajo Art. 58, 59, 60, 61, 63, 64, 66 y 67.

Requerimientos de Personal				
No. De Personas	Puesto	Turno ó Jornada de Trabajo	Sueldo	Total por Area
1	Director General	Variable	\$15,000	\$15,000
1	Contador	9 a.m. a 6 p.m.	\$5,000	\$5,000
2	Mercadotecnia	9 a.m. a 6 p.m.	\$5,000	\$10,000
3	Recepción	1. Matutino: 6:30 a.m. a 2:30 p.m. 2. Medio: 9:00 a.m. a 5 p.m. 3. Vespertino: 3:30 p.m. a 11 p.m.	\$2,800	\$8,400
3	Mantenimiento	1. Matutino: 7 a.m. a 3 p.m. 2. Mixto: 10 a.m. a 7 p.m. 3. Nocturno y Equipo: 9 a.m. a 6 p.m.	\$1,500	\$4,500
3	Vigilancia	Turno de 24 horas de trabajo por 48 horas de descanso.	\$2,000	\$6,000
2	Restaurante	1. Matutino: 7 a.m. a 3 p.m. 2. Vespertino: 5 p.m. a 10:30 p.m.	\$1,500	\$3,000
15			\$36,100	\$62,300

4) POLÍTICAS Y NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN³⁴

A) De Servicio

- ❖ Estar supervisado por un Gerente responsable del funcionamiento del Hostel
- ❖ Tener dormitorios separados para hombres y mujeres.
- ❖ Ofrecer un adecuado servicio sanitario con excelentes condiciones de higiene
- ❖ Sujetarse a las reglas locales de salud

B) Duración de la estancia

- ❖ Los miembros podrán registrarse por un máximo de tres semanas. Este limite puede variar de acuerdo con cada plaza ó las leyes que rigen el país
- ❖ Los poseedores de tarjetas de afiliación a la IYHF deben poder registrarse por el mayor tiempo que sea posible dentro de los limites establecidos.

C) Discriminación

La dirección y el personal no deben discriminar respecto a raza, color, nacionalidad, religión, discapacidad, edad o sexo.

Salvo por motivos de mala conducta, violación de la ley ó por problemas de indocumentación, se tiene el derecho de negar el alojamiento ó expulsar a un huésped.

D) Propaganda

- ❖ Los centros no pueden ser utilizados para hacer proselitismo o desarrollar cualquier forma de propaganda, ya sea política ó religiosa, sólo habrá propaganda que el hospedaje dirija.
- ❖ La participación en cualquier programa de actividades ofrecidas por el Hostel, debe ser voluntaria.

E) Peticiones de informes y Reservasiones

- ❖ Se contestaran con profundidad las llamadas telefónicas, cartas y faxes. Se prestara especial atención en aquellos casos en los que se presente alguna dificultad en la comunicación entre el personal del centro del hostel y el que pregunta debido al idioma.
- ❖ Habrá un sistema para operar reservasiones dentro del marco de las necesidades del huésped.
- ❖ Se aceptaran reservasiones sin pago por adelantado hasta las 18 horas, a menos que se haya convenido una hora alternativa con el huésped

³⁴ REMAJ: *Manual Red Mexicana de Alojamiento para Jóvenes*, México 2000.

(Dichas normas se establecieron tomando en cuenta los estatutos del Manual para Albergues)

F) Llegada y recepción

- ❖ Deben existir letreros adecuados en las rutas de acceso al hostel. La entrada a la recepción estará claramente señalada o iluminada por la noche. Deben de estar disponibles las facilidades de recepción, bienvenida y facturación durante el periodo de apertura del hostel, entre a las 6:30 a.m. y 11 p.m.; los huéspedes deben poder realizar el check out hasta las 10 a.m. como máximo y el check in se podrá realizar dentro del horario de apertura, tomando en cuenta la disponibilidad de cuartos.
- ❖ Las horas de apertura, recepción, acceso, check in y check out, estarán claramente indicadas en la recepción

G) Equipo, personal y provisión de información

- ❖ El personal deberá tener una apariencia limpia y llevar el uniforme. Deben prestar ayuda y estar atentos a las necesidades de los huéspedes como su mayor prioridad, creando un ambiente de bienvenida.
- ❖ Se proveerá de forma visible y sencilla las facilidades y normas del Hostel; los precios estarán debidamente claros para los huéspedes.
- ❖ Habrá un buen nivel de información local y viajes, particularmente en lo que se refiere a los sitios de interés y las actividades disponibles.
- ❖ Se sancionará, con rescisión de contrato, cualquier tipo de acoso del personal a los huéspedes

H) Higiene

- ❖ El hostel debe estar limpio, incluyendo pisos, muebles, ropa de cama y equipo.
- ❖ Se tomaran medidas activas para controlar los insectos
- ❖ El personal debe estar limpio y llevar ropa limpia, especialmente cuando se preparan o sirven comidas y bebidas.
- ❖ Se solicitará de forma amable y educada a los huéspedes que deben dejar en las mismas condiciones que encontraron las instalaciones, tales cocina, sala de juegos y sala de Internet.
- ❖ Los desperdicios del hostel y de sus visitantes se recolectaran de manera higiénica, sin que se produzcan olores desagradables o atraigan insectos.
- ❖ Tanto el exterior como el interior del hostel debe estar en buen estado y con buena apariencia.

I) Área de dormir

El colchón y la almohada deberán estar protegidos por una funda que los aisle del contacto con la piel de los clientes.

Se ofrecerá el servicio de juego de sábanas con funda y cobertor, sin cargo adicional. Las fundas del colchón se deben lavar periódicamente. El servicio de sábanas y fundas son por un periodo máximo de siete días y en caso que el huésped se quede por menos tiempo, se deberán cambiar automáticamente una vez que el mismo se retire del hostel.

J) Comida y Bebida

- ❖ Los alimentos para el hostel y sus huéspedes deben almacenarse en forma higiénica
- ❖ En todo momento debe prohibirse la ingestión de bebidas alcohólicas o cualquier tipo de drogas o enervantes dentro de las habitaciones.
- ❖ Las horas de comida y disponibilidad estará claramente indicadas

K) Seguridad de Personas y bienes

- ❖ Se proveerá servicio de cajas de seguridad para los huéspedes
- ❖ Se tomarán medidas extremas de seguridad para impedir la entrada al Hostel de personas no autorizadas y principalmente al área de los dormitorios.
- ❖ El personal estará atento a cualquier conducta sospechosa por parte de los miembros y otras personas que entran al hostel.
- ❖ El personal contará con la información necesaria para manejar situaciones de urgencia.
- ❖ Se proveerán extinguidores de incendios y rutas de escape claramente indicadas y libres de obstáculos.
- ❖ Se tomarán medidas para que los dormitorios sean zonas seguras, así como medidas para reducir la posibilidad de accidentes.
- ❖ La iluminación será adecuada especialmente en áreas comunes y escaleras

L) Límites de edad y supervisión de menores en el Hostel:

- ❖ Niños de 5 a 9 años acompañados de un adulto del mismo sexo ó uno de sus padres
- ❖ Niños de 10 a 13 años acompañados de un adulto.
- ❖ En caso de las recamaras familiares los niños pueden ser menores de 5 años

5) BASE LEGAL

Para la creación, construcción y/o remodelación y funcionamiento del Hostal se requiere cumplir con disposiciones legales en el ámbito local y federal.

A continuación se enumeran los tramites necesarios para el establecimiento de un Albergue Juvenil en la ciudad de San Cristóbal de las Casas:

A) Clasificación de Trámites

a) Federales

1. Constitución de Sociedades ante la SRE
2. Avisos de uso de los permisos para la constitución de sociedades
3. Inscripción en el RFC/Cédula Fiscal/CURP
4. Registro empresarial ante el IMSS/INFONAVIT/SAR
5. Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento
6. Aprobación de planes y programas de capacitación y adiestramiento
7. Alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano

b) Estatales

1. Registro Público de la propiedad y el Comercio
2. Licencia de Anuncio
3. Programa Interno de Protección civil
4. Acta de Integración a la Comisión de Seguridad e Higiene en el trabajo
5. Inscripción en el padrón de impuestos sobre nóminas

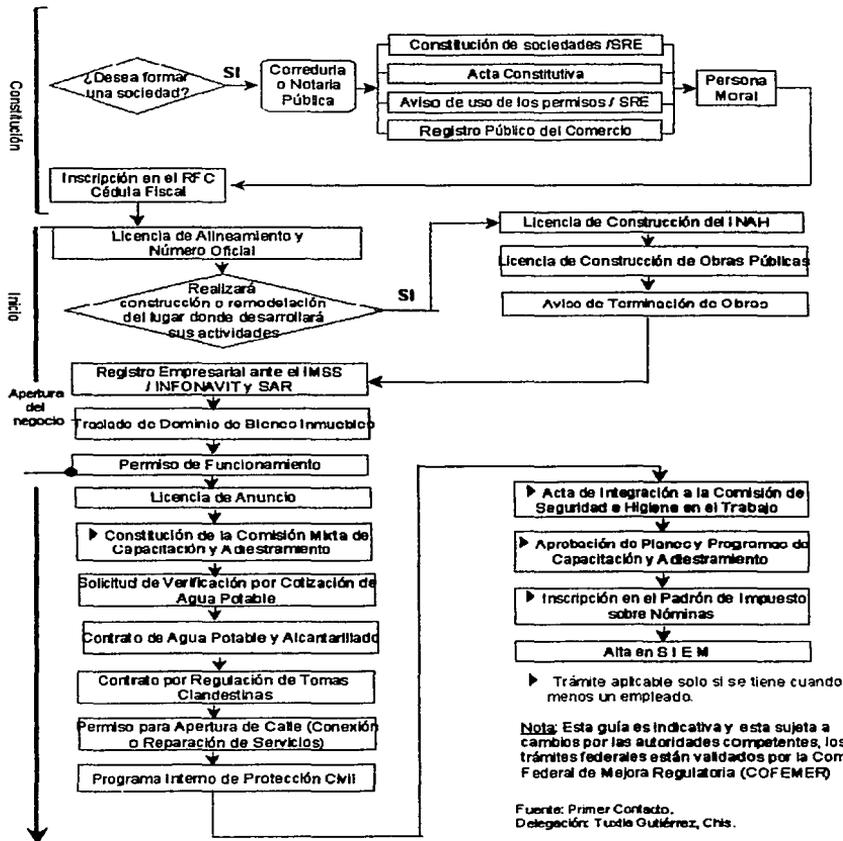
c) Municipales

1. Licencia de alimento y número oficial
2. Licencia de construcción del INAH
3. Licencia de construcción de obras públicas
4. Aviso de terminación de obras
5. Permiso de funcionamiento (registro de negocios sin bebidas alcohólicas)
6. Solicitud por cotización de agua potable y alcantarillado
7. Contrato de agua potable y alcantarillado
8. Contrato por regulación de tomas clandestinas
9. Permiso para apertura de calle (conexión o reparación de servicios)

B) Diagrama de Tramites

Trámites obligatorios para constituir o iniciar un negocio de:
SERVICIOS DE ALBERGUES JUVENILES Y CAMPAMENTO TEMPORAL

Actualización: 28/09/01
San Cristobal de las Casas, Chis.



C) Guía Básica de Trámites

Clasificación Mexicana de
Actividades y Productos
San Cristobal de las Casas, Chis

Fuente: Primer Contacto.
Delegación: Tuxtla Gutiérrez, Chis.

CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES ANTE LA SRE		TRÁMITE FEDERAL
Trámite para obtener de la S.R.E la autorización del nombre de la Sociedad (Denominación Social)		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Secretaria De Relaciones Exteriores, Circunvalación Tapachula No. 326, Colonia Moctezuma, Recepción de documentos de 8 a 11am, entrega de permisos u oficinas de 2 a 2:30pm	90 días hábiles para protocolizar y 6 meses para dar respuesta. una vez obtenida la respuesta dar aviso al registro publico de comercio.	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	Solicitud de Permiso de Constitución de Sociedad, en original y 3 copias con firmas originales.	\$455.00

AVISO DE USO DE LOS PERMISOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES		TRÁMITE FEDERAL
Trámite para informar a la S.R.E que el permiso que autorizó fue utilizado por Constitución de Sociedad o cambio en su Denominación o Razón Social.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Secretaria De Relaciones Exteriores, Circunvalación Tapachula No. 326, Colonia Moctezuma, Recepción de documentos de 8 a 11am, entrega de permisos u oficinas de 2 a 2:30pm	No requiere de resolución	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida.	Aviso de uso de permiso para la Constitución de Sociedades, original y 3 copias con firmas originales y 2 copias del Permiso de Constitución de Sociedades.	\$170.00

REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y EL COMERCIO		TRÁMITE ESTATAL
Trámite mediante el cual se hace el registro del Acta Constitutiva ante dicha Instancia.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA / HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
1a. oriente y 2a. sur #170. Primer Piso. Oficina De Comercio Correspondiente a la 5a. Sección.	5 días.	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
25 años, 50 años y tiempo indefinido	Escritura Pública	16.83 salarios mínimos

INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO FEDERAL DE CURP		TRÁMITE FEDERAL
Trámite mediante el cual se lleva a cabo la inscripción ante la SHCP, para efecto de cumplimiento de las obligaciones fiscales correspondientes. NOTA: A partir del 1° de Julio de 1999, las personas físicas, al momento de tramitar su inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, Deberán presentar conjuntamente, la Forma oficial R1 y la Forma denominada "Solicitud de Cédula de Identificación Fiscal con CURP."		
ÁREA DONDE SE GESTIONA / HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Administración Local de Recaudación, en los Módulos de Atención Fiscal, Palacio Federal 1er Piso, Col. Centro, Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tel: 2 05 73 y 2 02 33 (de 9:00 Hrs. A 15:00 Hrs.)	El tramite se realiza de manera inmediata, la respuesta se recibe aproximadamente en 15 días.	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	R1 y Formatos CURP para personas físicas, para personas morales solo formato R1.	Gratuito

CERTIFICACIÓN DE ALINEAMIENTO Y SERVIDUMBRE PÚBLICA		TRÁMITE MUNICIPAL
Es una certificación de la traza sobre el terreno que limita el predio respectivo con la vía pública en uso o con la futura vía pública		
ÁREA DONDE SE GESTIONA / HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Bajos de plaza catedral, centro, ventanilla única horario d 8 a 16 horas	1 semana	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
1 año centro histórico / periferia indefinido.	Formato único de solicitud	\$150.00 en el centro histórico y \$100.00 fuera del centro histórico

LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN DEL INAH		TRAMITE MUNICIPAL
Es el documento que autoriza a los propietarios para construir ampliar o modificar una edificación en sus predios, todo esto con el fin de preservar la imagen histórica de la ciudad.		
AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Sección de monumentos históricos , INAH, Av. Lázaro Cárdenas S/n, horario de atención de 9 a 14 hrs. y de 16 a 18 hrs.	De 1 semana a 6 meses, de acuerdo al tramite	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Vigencia para construcción 1 año, vigencia para ampliación 6 meses	Solicitud para licencia, ampliación y modificación de construcción.	Para construcción \$45.00, para ampliación \$44.00

LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS		TRAMITE MUNICIPAL
Es el documento que autoriza a los propietarios para construir en sus predios.		
AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Bajos de plaza catedral, centro, ventanilla única, de 8 a 16 horas	1 semana	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
1 año	Formato único de solicitud	Dentro del Centro Histórico \$100.00 por 36 metros cuadrados, \$3.40 por metro adicional. Fuera del Centro Histórico: Alineamiento \$100.00. Construcción \$100.00 los primeros 36 M2. Por metro adicional \$3.40

AVISO DE TERMINACION DE OBRA		TRAMITE MUNICIPAL
Tramite por el cual se da por informada a la autoridad, que se da por terminada nuestra obra.		
AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Bajos de plaza catedral, centro, ventanilla única horario d 8 a 16 horas	1 semana	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	Formato único de solicitud	\$6.00 por metro cuadrado.

REGISTRO EMPRESARIAL ANTE EL IMSS/INFONAVIT/SAJ		TRAMITE FEDERAL
El patrón deberá registrarse al igual que a sus trabajadores en el régimen obligatorio, cumpliendo con lo establecido en la Ley del Seguro Social, al hacerlo automáticamente quedarán registrados ante el INFONAVIT y RCV.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Subdelegaciones Administrativas del IMSS, 1º Norte Oriente No. 356, P.B. Col. Centro. Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tcl: 3 14 77 (de 9:00 Hrs. A 14:00 Hrs.)	7 días para el registro patronal.	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Definitiva	Aviso de inscripción patronal: AFIL01. Formato de Inscripción de las empresas en el Seguro de Riesgo de Trabajo: SSRT01003. Aviso de alta de cada uno de los trabajadores: AFIL02	Dependiendo del salario del trabajador es el costo.

TRASPASO DE DOMINIO DE BIENES INMUEBLES		TRAMITE FEDERAL
Es cuando se hace traspaso de un bien o inmueble.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Tesorería municipal, en la Presidencia Municipal	15 días	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Definitivo	Sh1, avalúo bancario, escritura publica-base gravable	2% sobre la base gravable.

REGISTRO DE FUNCIONAMIENTO Y REGISTRO DE NEGOCIOS SIN REGISTRO (SARCO, SCA)		TRAMITE FEDERAL
Es la autorización para el funcionamiento de establecimientos con giro en general.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Dirección de Servicios Públicos Municipales, Palacio Municipal, de 8 a16 horas	Inmediato	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
1 año.	Solicitud de registro de funcionamiento anual.	Dependiendo del tamaño del negocio (varía de entre \$50.00-\$200.00)

LICENCIA DE ANUNCIO		TRAMITE ESTATAL
Trámite mediante el cual se otorga la licencia o permiso para fijar, instalar o colocar un anuncio, o bien señalar, indicar, mostrar o difundir al público cualquier mensaje, solo para los casos de Anuncios Luminosos o que invadan la vía Pública, los demás quedan exentos		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología. Departamento de Ecología. Libramiento Sur Pte. N° 231. Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tel: 1 45 15 (de 9:00 Hrs. A 14:00 Hrs.)	8 Días	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
1 Año	Permisos de Anuncios	Variable puede ir de 2.4 salarios mínimos hasta 180 salarios mínimos

CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.		TRAMITE FEDERAL
Trámite mediante el cual se integra a la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento en la STPS		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Delegación Federal de la ST y PS / Palacio Federal 2° Piso. Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tel: 3 82 34 53 (de 9:00 Hrs. a 15:00 Hrs.)	Inmediata	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	DC1.	Gratuito.
SOLICITUD DE VERIFICACION POR COTIZACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.		TRAMITE MUNICIPAL
Solicitud par saber si hay una red de agua potable y alcantarillado que les pueda proporcionar este servicio.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Sistema de agua potable y alcantarillado Municipal (sapam), avenida de la Almolongas no. 60 barrio Santa Lucia, tel. 8 23 79 , 8 38 59 ext 17., horario de atención de 8 a 16 hrs.	15 días	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Definitiva	Solicitud de servicio y orden de conexión	Gratuito

CONTRATO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO		TRAMITE MUNICIPAL
Documento por el cual se contrata este servicio.		
AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Sistema de agua potable y alcantarillado Municipal (sapam), avenida de la Almolongas no. 60 barrio Santa Lucia, tel. 8 23 79 , 8 38 59 ext 17., horario de atención de 8 a 16 hrs	Inmediato	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	Contrato de prestación de servicios sistema de agua potable y alcantarillado	En base al presupuesto, estos es de acuerdo a si es en tierra o en pavimento, 1.-por tierra de 1 a 6 metros \$1999.00, por metro adicional de agua \$46.80, y de drenaje \$98.21. 2.- por pavimento de 1 a 6 metros \$2079.00, por metro adicional de agua \$169.57 y drenaje \$195.46.

CONTRATO POR REGULACION DE TOMAS CLANDESTINAS		TRAMITE MUNICIPAL
Documento por el cual se pide la regularización de la toma de agua que se tiene al sistema de agua potable.		
AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Sistema de agua potable y alcantarillado municipal (sapam), avenida de la Almolongas no. 60 barrio Santa Lucia, tel. 8 23 79 , 8 38 59 ext 17., horario de atención de 8 a 16 hrs	Inmediato	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	Contrato	\$600.00 de regularización de agua y drenaje.

PERMISO PARA APERTURA DE CALLE (CONEXIÓN O REPARACION DE SERVICIOS)		TRAMITE MUNICIPAL
Permiso para introducción de servicios por rompimiento de pavimento o banqueta.		
AREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCION	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Bajos de plaza catedral, centro, ventanilla única de 8 a 16 horas	1 semana	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
15 días	Formato único de solicitud	\$200.00 por metro cuadrado en asfalto o empedrado, \$300.00 metro cuadrado en concreto.

PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL		TRAMITE ESTATAL
Trámite mediante el cual se definen las acciones destinadas a la salvaguarda de la integridad física de los empleados y de las personas que concurren al establecimiento		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Secretaría de Gobierno, Unidad Estatal de Protección Civil / Palacio de Gobierno 2º Piso. Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tel: 3 79 70 (de 9:00 Hrs. A 15:00 Hrs. Y de 18:00 Hrs. A 21:00 Hrs.)	15 Días Hábiles	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	CP06	Gratuito

ACTA DE INTEGRACIÓN A LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO		TRAMITE ESTATAL
Trámite mediante el cual se registra en la Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo en la STPS		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Delegación Federal de la STPS/ Palacio Federal 2º piso. Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tel: 2 18 36, 3 59 65 (de 9:00 Hrs. A 15:00 Hrs.)	Puede ser inmediata	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	No requiere formato específico	Gratuito

APROBACION DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO		TRAMITE FEDERAL
Trámite mediante el cual se aprueban planes y programas de capacitación de las empresas en la STPS.		
ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Delegación Federal de la ST y PS/Palacio Federal 2o. Piso Tuxtla Gutierrez, / Lada(961)tel: 2 18 36 y 3 59 65, (de 9 hrs a 15 hrs.)	Inmediata	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Determinada en el programa propuesto y no debe exceder de 4 años	DC2 y dos copias del mismo	Gratuito

INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN DE IMPUESTOS SOBRE NÓMINAS (TRAMITE ESTATAL)

Trámite por medio del cual se integra al Padrón de Contribuyentes del Estado de Chiapas

ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Secretaría de Hacienda del Estado - Dirección de Ingresos - Oficinas de Recaudación de Hacienda / 2da Norte esquina con 5a Oriente No 605. Tuxtla Gutiérrez, Chis. Lada: (961) Tel: 3 44 01 y 2 68 78 (de 9:00 Hrs. A 15:00 Hrs.)	Inmediata	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
Indefinida	RC1	Al inicio gratuito, conforme a las declaraciones va variando el costo(según el aumento de trabajadores y los informes).

ALTA EN EL SISTEMA DE INFORMACION EMPRESARIAL MEXICANO (TRAMITE FEDERAL)

Inscripción al Sistema de Información Empresarial Mexicano en la Cámara que corresponda.

ÁREA DONDE SE GESTIONA/HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	
Cámara correspondiente Información SIEM 01 800 849 13 12	Inmediata	
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
1 Año (revalidación anual)	Siem.	Pequeño Comercio: Hasta 2 empleados \$100.00, 3 empleados \$300.00, de 4 o más \$640.00. Comercio y Servicios: Hasta 3 empleados \$300.00 4 o más \$640.00. Industria: Hasta 2 empleados \$150.00, de 3 a 5 \$350.00, más de 6 \$670.00

Fecha de actualización: 28 de septiembre de 2001

CAPÍTULO VI

Estudio Financiero

ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO

La fuente de financiamiento que se determinó para la implantación del Hostal es:

- ✓ **Asociación con terceros:** es preciso que se mantenga la integridad de cada asociación de albergues juveniles, pero puede ser útil asociarse con terceros para establecer un nuevo albergue, por lo que se han iniciado pláticas con el Hostal Catedral, Ciudad de México.

Sin embargo, existen otras fuentes de financiamiento, tales como:

- ✓ **Patrocinios.** Puede adoptar muchas formas. Se deberá determinar el verdadero beneficio para el patrocinador (publicidad u otras) y hacer un trato ventajoso. Evitando empresas que no respeten las normas medioambientales del albergue.
- ✓ **Franquicias:** la supervisión de concesionarios necesita ser rigurosa para asegurar que se mantengan en los albergues las normas mínimas garantizadas.
- ✓ **Ingresos por concepto de alquiler:** parte de los locales podrían alquilarse a oficinas de turismo o venta de billetes. La cafetería podría arrendarse sobre la base de cobrar un alquiler que rinda una renta garantizada y con participación en los beneficios.
- ✓ **Prestamos:** las disposiciones locales tenderán a dictar el estilo y disponibilidad de los prestamos.
- ✓ **Subvenciones:** las de oficinas de turismo, del gobierno y fondos fiduciarios requieren solicitudes detalladas, pero son una grata ayuda para cubrir parte de los costos de construcción.
- ✓ **Régimen de Entidad Benéfica.** Las sociedades beneficiarias tienen que poder demostrar un mayor control financiero que la empresa pública ó privada. Las asociaciones de albergues juveniles son los custodios de fondos provenientes de donativos.

2) PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

Para la elaboración del presupuesto de inversión se realizaron investigaciones sobre costos de construcción, de terrenos, mobiliario, y todo el equipo necesario con diferentes proveedores ó centros de distribución, dichos costos pueden tener una variación menor en relación con el volumen de compra.

TOTAL INVERSIONES

Bancos (capital de trabajo)	\$ 396,100.92
Inventarios	\$ 1,900.00
INVERSIÓN FIJA	
Terreno	\$ 1,000,000.00
Edificio	\$ 3,000,000.00
Mobiliario y Equipo	\$ 381,601.02
Equipo de Oficina	\$ 25,487.00
Equipo de Computo	\$ 170,086.00
Equipo de Transporte	\$ 730,000.00
INVERSIÓN DIFERIDA	
Papeleería	\$ 18,000.00
Gastos de Organización	\$ 413,267.54
Gastos de Instalación	\$ 457,751.27
Publicidad	\$ 30,000.00
Prima de Seguros	\$ 60,000.00
INVERSIÓN TOTAL	\$ 6,684,193.75

A) Terreno

El costo del terreno es de \$200 por m² y se determinó un terreno de 5,000m² por lo tanto el costo total de éste fue de \$ 1,000,000.00.

B) Edificio

El costo de construcción del edificio es de \$3,000 por m², este precio incluye la mano de obra de la construcción, de las instalaciones y el material de construcción y acabados del mismo, para este proyecto la construcción fue de 1,110 m² dando como resultado un total de \$ 3,000,000.00.

C) Inventarios

Este rubro integra únicamente los productos de venta directa al cliente, su ubicación se debe a la movilidad de los mismos.

Candados	100	\$	10.00	\$	1,000.00
Tarjeta Telefónica	20	\$	45.00	\$	900.00
TOTAL PARCIAL				\$	1,900.00

D) Mobiliario y Equipo

A continuación se presenta un listado del equipo necesario para la prestación de servicio del Hostal, así como del Restaurante, Internet, Sala de Juegos, etc.

Linternas	3	\$	39.50	\$	118.50
Serrotos	2	\$	76.50	\$	153.00
Juego de Herramientas	2	\$	195.00	\$	390.00
Llave Stilson	1	\$	99.90	\$	99.90
Taladro	1	\$	688.00	\$	688.00
Podadora	1	\$	698.00	\$	698.00
Juego de herramientas p/jardín	1	\$	109.91	\$	109.91
Escoba para pasto+B208	2	\$	62.10	\$	124.20
Palas	2	\$	79.90	\$	159.80
Escaleras	2	\$	289.00	\$	578.00
Cubetas	5	\$	49.90	\$	249.50
Cestos	30	\$	16.50	\$	495.00
Cesto Jumbo con ruedas	4	\$	169.90	\$	679.60
Escobas	5	\$	25.00	\$	125.00
Jergas	10	\$	15.00	\$	150.00
Recogedor	5	\$	30.00	\$	150.00
Juego de Ganchos (10)	15	\$	9.90	\$	148.50
Platos extendidos	50	\$	5.70	\$	285.00
Platos pasteleros	120	\$	4.30	\$	516.00
Platos soperos	120	\$	5.30	\$	636.00
Tazas	120	\$	7.66	\$	919.20
Vasos	120	\$	7.62	\$	914.40
Jarras	20	\$	16.30	\$	326.00
Hieleras	3	\$	18.89	\$	56.67
Cucharas	120	\$	6.90	\$	828.00
Tenedores	120	\$	6.90	\$	828.00
Cuchillos de mesa	120	\$	6.90	\$	828.00
Cuchillos para cocina	10	\$	19.70	\$	197.00
Abrelatas	5	\$	23.00	\$	115.00
Colador	3	\$	21.30	\$	63.90
Juego de Utensilios (6pzas)	3	\$	18.70	\$	56.10
Juego de Sartenes (3)	3	\$	227.00	\$	681.00
Juego de cacerolas (3)	3	\$	63.00	\$	189.00
Licuadoras	2	\$	287.00	\$	574.00
Tostador	2	\$	170.00	\$	340.00
Horno de microondas	2	\$	894.00	\$	1,788.00
Estufas	2	\$	2,197.00	\$	4,394.00
Refrigerador Chico	1	\$	2,297.00	\$	2,297.00

HOSTAL SAN CRISTOBAL DE
LAS CASAS, CHIAPAS.

Refrigerador Grande	1	\$ 4,790.00	\$ 4,790.00
Lavadoras	4	\$ 4,299.00	\$ 17,196.00
Secadoras	4	\$ 1,159.00	\$ 4,636.00
Dominos	2	\$ 33.90	\$ 67.80
Mazos de Barajas	4	\$ 39.90	\$ 159.60
Turista	1	\$ 41.90	\$ 41.90
Maratón	1	\$ 189.00	\$ 189.00
Ajedrez	1	\$ 79.90	\$ 79.90
Mesa de Ping-pong	1	\$ 1,999.00	\$ 1,999.00
Lockers para equipaje	100	\$ 556.30	\$ 55,630.00
Armarios para equipaje	10	\$ 956.00	\$ 9,560.00
Tablón para anuncios	4	\$ 220.00	\$ 880.00
Estantes	4	\$ 800.00	\$ 3,200.00
Caja de Depósito	3	\$ 80.00	\$ 240.00
Caja Registradora	1	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00
Buzón	1	\$ 80.00	\$ 80.00
Depósito de llaves	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Televisión	1	\$ 2,999.00	\$ 2,999.00
Videocassetera	1	\$ 800.00	\$ 800.00
Sillones	3	\$ 2,332.00	\$ 6,996.00
Mesas Restaurante	10	\$ 779.00	\$ 7,790.00
Sillas Restaurante	42	\$ 606.00	\$ 25,452.00
Mesas Internet	2	\$ 1,200.00	\$ 2,400.00
Mesa Juegos	2	\$ 578.00	\$ 1,156.00
Sillas para Internet y Sala Juegos	18	\$ 36.80	\$ 662.40
Camas Individuales	10	\$ 510.00	\$ 5,100.00
Camas Matrimoniales	2	\$ 1,010.00	\$ 2,020.00
Literas	43	\$ 917.00	\$ 39,431.00
Juegos de Sabanas individuales c/funda para almohada	192	\$ 146.28	\$ 28,085.76
Juego de Sabanas matrimonial c/funda para almohada	4	\$ 187.62	\$ 750.48
Cubre Colchón Individual	150	\$ 120.00	\$ 18,000.00
Cubre Colchón Matrimonial	5	\$ 130.00	\$ 650.00
Almohadas	100	\$ 40.00	\$ 4,000.00
Cobertor individual	192	\$ 201.00	\$ 38,592.00
Cobertor Matrimonial	4	\$ 265.00	\$ 1,060.00
Colchón Individual	96	\$ 540.00	\$ 51,840.00
Colchón Matrimonial	2	\$ 609.00	\$ 1,218.00
Cortinas	30	\$ 100.00	\$ 3,000.00
Alacenas	2	\$ 5,200.00	\$ 10,400.00
TOTAL PARCIAL			\$ 381,601.02

E) Equipo de Oficina

Los artículos del equipo de oficina son aquellos que se utilizarán en las oficinas administrativas del Hostal.

Mostrador para Recepción	1	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
Sillas para Oficina apilables	6	\$ 289.00	\$ 1,734.00
Escritorios	3	\$ 1,823.00	\$ 5,469.00
Sillas para oficinas	5	\$ 450.00	\$ 2,250.00
Fax	2	\$ 999.00	\$ 1,998.00
Copiadora	1	\$ 4,500.00	\$ 4,500.00
Archiveros	2	\$ 2,268.00	\$ 4,536.00
TOTAL PARCIAL			\$ 25,487.00

F) Equipo de Computo

En esta cuenta se presentan tanto las computadoras para la administración, como las del Servicio de Internet.

Computadoras Servicio Internet	10	\$ 12,149.00	\$ 121,490.00
Computadoras para oficina	4	\$ 12,149.00	\$ 48,596.00
TOTAL PARCIAL			\$ 170,086.00

G) Equipo de Transporte

Este equipo se consideró tomando en cuenta los recorridos establecidos del hostal a los diferentes puntos marcados en las rutas, así como el número de personas transportadas. Además se determinó la adquisición de una camioneta para mercancías ó transporte de pasajeros cuando este sea menor o igual a 10 personas.

Camioneta para mercancía y transporte diversos	1	\$ 280,000.00	\$ 280,000.00
Camión para Pasajeros	1	\$ 450,000.00	\$ 450,000.00
TOTAL PARCIAL			\$ 730,000.00

H) Inversión Diferida

Dentro de la inversión diferida se encuentran la publicidad, papelería y primas de seguro, así como los gastos de instalación y organización, estos dos últimos se desglosan a continuación.

WC	27	\$	527.72	\$	14,248.44
Lavabos	27	\$	137.32	\$	3,707.64
Pedestal	2	\$	198.74	\$	397.48
Regaderas	23	\$	72.04	\$	1,656.92
Manerales	23	\$	44.63	\$	1,026.49
Especios p/baño (30*40cm)	25	\$	44.90	\$	1,122.50
Especios cuerpo entero (30*107cm)	10	\$	69.90	\$	699.00
Toalleros	25	\$	110.00	\$	2,750.00
Jaboneras	25	\$	160.00	\$	4,000.00
Papeleros	25	\$	260.00	\$	6,500.00
Enchufes	30	\$	6.50	\$	195.00
Contactos	30	\$	25.50	\$	765.00
Cerraduras	30	\$	86.91	\$	2,607.30
Extensiones (30.5m)	3	\$	134.50	\$	403.50
Calefactores	23	\$	700.00	\$	16,100.00
Caldera	1	\$	49,800.00	\$	49,800.00
Lampara de cabecera	100	\$	80.00	\$	8,000.00
Lampara por cuarto	23	\$	103.00	\$	2,369.00
Lamparas para áreas comunes	27	\$	200.00	\$	5,400.00
Cortineros	30	\$	80.00	\$	2,400.00
Lamparas para áreas comunes u oficinas	3	\$	201.00	\$	603.00
Mano de Obra	1	\$	333,000.00	\$	333,000.00
TOTAL PARCIAL				\$	457,751.27

ESTIMACIÓN DE COSTOS	
Constitución de Sociedades ante la S.R.E.	\$ 455.00
Aviso de uso de los permisos para la constitución de sociedad	\$ 170.00
Registro Público de la propiedad y el comercio	\$ - *
Inscripción en el RFC/Cédula Fiscal/CURP	\$ -
Licencia de alineamiento y no. Oficial	\$ 100.00
Licencia de Construcción del INAH	\$ 45.00
Licencia de Construcción de Obras Públicas	\$ 3,817.60 1
Aviso de Terminación de Obra	\$ 6,600.00 2
Registro empresarial ante el IMSS/INFONAVIT/SAR	\$ -
Traslado de dominio de bienes e inmuebles	\$ 20,000.00
Permiso de Funcionamiento (registro de negocios sin bebidas Alcoholicas)	\$ 200.00 3
Licencia de Anuncio 180 S.M. Zona C	\$ -
Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y adiestramiento	\$ -
Solicitud de Verificación por cotización de agua potable y alcantarillado	\$ -
Contrato de agua potable y alcantarillado	\$ 160,639.94 4
Contrato por regulación de Tomas Clandestinas	\$ 600.00
Permiso para apertura de calle (reparación de Servicios)	\$ 220,000.00 5
Programa interno de Protección Civil	\$ -
Acta de Integración a la Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo	\$ -
Aprobación de Planes y programas de Capacitación y adiestramiento	\$ -
Inscripción en el Padrón de Impuesto sobre Nóminas	\$ -
Alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano	\$ 640.00
TOTAL	\$ 413,267.54

*Salario Mínimo Zona C \$35.85

- 1.- Alineamiento \$100, 1064 metros por \$3.40, \$100 por los primeros 36 metros
- 2.- \$6 por metro
3. Se determino el valor máximo
- 4.- Por tierra de 1 a 6 metros \$1999 y metro adicional \$46.80, drenaje \$98.21
- 5.- 1100 metros por \$260

3) PRONÓSTICO DE INGRESOS

El pronóstico de ingreso por cama en habitación doble es de \$130 y en habitación de 6, 5, 4 ó 3 personas es de \$95, dando como resultado una tarifa promedio de \$99.50, el pronóstico de ocupación anual se presenta en los estados de resultados proforma, el % de ocupación va aumentando debido a la difusión y preferencia que se pretende obtener cada año.

El Hostal cuenta además con otros ingresos de los servicios complementarios que ofrece, tales como Restaurante, Internet, etc., por lo que a continuación se describe los ingresos de cada rubro, así como el % de participación en el total anual.

Restaurante	\$60,000.00	75.81%	Venta de alimentos
Agencia de S. Turísticos	\$ 1,000.00	1.26%	5% de comisión por persona a Tour Operadores
Internet	\$ 4,200.00	5.31%	\$ 7 pesos la hora
Mesa Ping-Pong	\$ 300.00	0.38%	\$10 pesos por hora
Servicio de Transporte	\$ 4,200.00	5.31%	\$5 por persona Hostel-Centro de la ciudad-Central de Autobuses
	\$ 7,500.00	9.48%	\$25 por persona viaje redondo San Cristóbal-Grutas de Rancho Nuevo
Lavandería	\$ 300.00	0.38%	\$20 por servicio individual
Candados	\$ 150.00	0.19%	\$15 por candado
Tarjeta Telefónica	\$ 1,500.00	1.90%	\$50 pesos por tarjeta
Total Mensual	\$79,150.00		Total Anual \$949,800.00

* Estimados en base a los ingresos diarios del Hostal Catedral, Ciudad de México; la ocupación esperada y los precios de la competencia local

4) PRONÓSTICO DE NÓMINA

El personal con el que va realizar sus operaciones el Hostal fue determinado en el estudio Administrativo del proyecto, en este pronóstico de nómina se establece el importe total de este rubro, considerando las prestaciones de ley, tales como vacaciones, prima vacacional, aguinaldo; así como los impuestos correspondientes como el IMSS, SAR, Impuesto sobre Nómina, etc.

PUESTO	No. DE PERSONAS	SUELDO POR TRABAJADOR MENSUAL	FACTOR DE INTEGRACIÓN	SALARIO BASE DE COTIZACIÓN
Director	1	\$ 15,000.00	1.0452	\$ 15,678.00
Contador	1	\$ 5,000.00	1.0452	\$ 5,226.00
Mercadotecnia	2	\$ 5,000.00	1.0452	\$ 5,226.00
Recepción	3	\$ 2,800.00	1.0452	\$ 2,926.56
Mantenimiento limpieza	2	\$ 1,500.00	1.0452	\$ 1,567.80
Mantenimiento mobiliario	1	\$ 1,800.00	1.0452	\$ 1,881.36
Vigilancia	3	\$ 2,000.00	1.0452	\$ 2,090.40
Restaurante	2	\$ 1,500.00	1.0452	\$ 1,567.80
TOTAL	15	\$ 34,600.00		\$ 36,163.92

FACTOR DE INTEGRACIÓN: Se Constituye de 15 días de aguinaldo, 6 días de vacaciones para el primer año y el 25% de prima vacacional. La prima dominical no se determinó porque dependerá del puesto y el día de descanso acordado.

$$\text{Factor de Integración} = (15/365) + ((25)(6)/365) + 1 = 1.0452$$

SUELDOS DE ADMINISTRACIÓN

	Director	Contador	Mercadotecnia (2)	Total
Sueldo base de cotización	\$ 15,678.00	\$ 5,226.00	\$ 10,452.00	\$ 31,356.00
Sueldo mensual	\$ 15,000.00	\$ 5,000.00	\$ 10,000.00	\$ 30,000.00
IMSS	\$ 1,008.75	\$ 1,008.75	\$ 1,008.75	\$ 3,026.25
SAR 2%	\$ 313.56	\$ 104.52	\$ 209.04	\$ 627.12
2% sobre nómina	\$ 300.00	\$ 100.00	\$ 200.00	\$ 600.00
INFONAVIT 5%	\$ 783.90	\$ 261.30	\$ 522.60	\$ 1,567.80
Sueldo total mensual	\$ 18,084.21	\$ 6,700.57	\$ 12,392.39	\$ 37,177.17
Total anual de sueldos	\$ 217,010.52	\$ 80,406.84	\$ 148,708.68	\$ 446,126.04

SUELDOS DE OPERACIÓN

	Recepción (3)	Mantenimiento Limpieza (2)	Mantenimiento mobiliario (1)	Vigilancia (3)	Restaurante (2)	Total de Trabajadores
Salario base de cotización	\$ 8,779.50	\$ 3,135.60	\$ 1,881.30	\$ 6,271.20	\$ 3,135.60	\$ 23,203.20
Sueldo mensual	\$ 8,400.00	\$ 3,000.00	\$ 1,800.00	\$ 6,000.00	\$ 3,000.00	\$ 22,200.00
IMSS 30.19% + 0.25% de riesgo	\$ 2,650.53	\$ 946.64	\$ 567.96	\$ 1,893.28	\$ 946.64	\$ 7,005.05
SAR 2%	\$ 175.59	\$ 62.71	\$ 37.63	\$ 125.42	\$ 62.71	\$ 464.06
2% sobre nómina/CHIAPAS	\$ 168.00	\$ 60.00	\$ 36.00	\$ 120.00	\$ 60.00	\$ 444.00
INFONAVIT 5%	\$ 438.98	\$ 156.78	\$ 94.07	\$ 313.56	\$ 156.78	\$ 1,160.16
Sueldo total mensual	\$ 12,212.60	\$ 4,361.73	\$ 2,616.96	\$ 8,723.46	\$ 4,361.73	\$ 32,276.47
Total anual de sueldos	\$ 146,551.15	\$ 52,340.76	\$ 31,403.47	\$ 104,681.51	\$ 52,340.76	\$ 387,317.64

TOTAL ANUAL DE SUELDOS \$ 833,443.68

5) PRONÓSTICO DE GASTOS OPERACIONALES Y NO OPERACIONALES.

En la siguiente lista de gastos podemos observar la relación entre los gastos operativos y de administración.

	Operación	Administración	Total Anual
Restaurante	\$475,960.00		\$475,960.00
Papeletería		\$ 18,000.00	\$ 18,000.00
Luz	\$ 31,200.00	\$ 4,800.00	\$ 36,000.00
Agua	\$ 33,600.00	\$ 600.00	\$ 34,200.00
Teléfono	\$ 12,000.00	\$ 24,000.00	\$ 36,000.00
Gas	\$ 36,800.00		\$ 36,800.00
Gasolina	\$ 24,000.00		\$ 24,000.00
Total	\$613,560.00	\$ 47,400.00	\$660,960.00

Dentro de los gastos no operacionales encontramos las depreciaciones y amortizaciones del equipo fijo ó gastos diferidos durante los diez años pronosticados, además se señala el % de depreciación o amortización establecido por ley.

	% depreciación	VHO	1º año	2º año	3º año	4º año
Edificio	5%	\$3,000,000.00	\$ 150,000.00	\$150,000.00	\$ 150,000.00	\$ 150,000.00
Mobiliario y Equipo	10%	\$ 381,601.02	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10
Equipo de Oficina	10%	\$ 25,487.00	\$ 2,548.70	\$ 2,848.70	\$ 2,848.70	\$ 2,848.70
Equipo de Transporte	25%	\$ 730,000.00	\$ 182,500.00	\$182,500.00	\$ 182,500.00	\$ 182,500.00
Equipo de Computo	30%	\$ 170,086.00	\$ 51,025.80	\$ 51,025.80	\$ 51,025.80	\$ 17,008.60
TOTAL DEPRECIACIONES			\$ 424,234.60	\$424,534.60	\$ 424,534.60	\$ 390,517.40
Gastos de Organización	10%	\$ 413,267.54	\$ 41,326.75	\$ 24,032.39	\$ 24,032.39	\$ 24,032.39
Gastos de Instalación	5%	\$ 457,751.27	\$ 22,887.56	\$ 17,362.42	\$ 17,362.42	\$ 17,362.42
TOTAL AMORTIZACIONES			\$ 64,214.32	\$ 41,394.81	\$ 41,394.81	\$ 41,394.81
TOTAL AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES			\$ 488,448.92	\$465,929.41	\$ 465,929.41	\$ 431,912.21

5º año	6º año	7º año	8º año	9º año	10º año
\$ 150,000.00	\$ 150,000.00	\$150,000.00	\$150,000.00	\$150,000.00	\$150,000.00
\$ 38,160.10	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10	\$ 38,160.10
\$ 2,848.70	\$ 2,848.70	\$ 2,848.70	\$ 2,848.70	\$ 2,848.70	\$ 2,848.70
\$ 191,008.80	\$ 191,008.80	\$191,008.80	\$191,008.80	\$191,008.80	\$191,008.80
\$ 24,032.39	\$ 24,032.39	\$ 24,032.39	\$ 24,032.39	\$ 24,032.39	\$ 24,032.39
\$ 17,362.42	\$ 17,362.42	\$ 17,362.42	\$ 17,362.42	\$ 17,362.42	\$ 17,362.42
\$ 41,394.81	\$ 41,394.81	\$ 41,394.81	\$ 41,394.81	\$ 41,394.81	\$ 41,394.81
\$ 232,403.61	\$ 232,403.61	\$232,403.61	\$232,403.61	\$232,403.61	\$232,403.61

6) ANÁLISIS DE LA POSICIÓN FINANCIERA ESPERADA (PFE) DEL PROYECTO

En este apartado describimos las proyecciones esperadas para el inicio de operaciones del hostel, así como su operación por 10 años. Dicha información se estimó basándose en los estudios realizados anteriormente, en especial el estudio de mercadotecnia.

A) Balance de Apertura

Este balance nos muestra la posición financiera esperada para el primer día de operaciones del Hostel, pronosticado después del periodo de construcción y diseño del negocio, como se puede observar el Capital Social esta formado por asociación con un socio mayoritario y dos aportaciones iguales de las integrantes del equipo.

BALANCE DE APERTURA AL 1 DE OCTUBRE DEL 2002

ACTIVO

ACTIVO CIRCULANTE

Bancos \$ 396,100.92
Inventarios \$ 1,900.00

\$ 398,000.92

ACTIVO FIJO

Terreno \$ 1,000,000.00
Edificio \$ 3,000,000.00
Mobiliario y Equipo \$ 381,601.02
Equipo de Oficina \$ 25,487.00
Equipo de Transporte \$ 730,000.00
Equipo de Computo \$ 170,086.00

\$ 5,307,174.02

ACTIVO DIFERIDO

Papelería \$ 18,000.00
Gastos de Organización \$ 413,267.54
Gastos de Instalación \$ 457,751.27
Publicidad \$ 30,000.00
Primas de Seguro \$ 60,000.00

\$ 979,018.81

TOTAL ACTIVO

\$ 6,684,193.75

CAPITAL CONTABLE

CAPITAL SOCIAL

Socio 1 \$ 1,000,000.00
Socio 2 \$ 1,000,000.00
Socio Mayoritario \$ 4,684,193.75

TOTAL CAPITAL \$6,684,193.75

TOTAL PASIVO Y CAPITAL

\$6,684,193.75

El Estado de Resultados Pro Forma

HOSTAL SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS

HOSTAL SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS

CONCEPTO	1º año 2003	%	2º año 2004	%	3º año 2005	%	4º año 2006	%	5º año 2007	%	6º año 2008	%	7º año 2009	%	8º año 2010	%	9º año 2011	%	10º año 2012	%
Año	100		100		100		100		100		100		100		100		100		100	
No. Camas disponibles	36,500		36,500		36,500		36,500		36,500		36,500		36,500		36,500		36,500		36,500	
Ocupación disponible (noches cama anual)	20,440		21,900		22,995		23,725		24,820		25,550		27,375		29,200		31,025		32,850	
Ocupación estmada Noches Cama	56%		60%		63%		65%		68%		70%		75%		80%		85%		90%	
% de ocupación	99.5		99.5		99.5		99.5		99.5		99.5		99.5		99.5		99.5		99.5	
Tarifa promedio cama (Tarifa rack 95 pesos a 130 pesos)																				
Ingresos por cama	\$ 2,033,780.00	68%	\$ 2,179,050.00	69%	\$ 2,288,002.50	69%	\$ 2,360,637.50	69%	\$ 2,469,590.00	70%	\$ 2,542,225.00	70%	\$ 2,723,812.50	70%	\$ 2,905,400.00	71%	\$ 3,086,987.50	71%	\$ 3,268,575.00	71%
Otros Ingresos	\$ 949,800.00	32%	\$ 987,792.00	31%	\$ 1,017,425.76	31%	\$ 1,037,774.28	31%	\$ 1,068,907.50	30%	\$ 1,090,285.65	30%	\$ 1,144,799.94	30%	\$ 1,202,039.93	29%	\$ 1,262,141.93	29%	\$ 1,325,249.03	29%
Restaurante, Agencia de Servicios Turísticos, Servicio de Transporte, venta de candados, servicio de Internet, Renta mesa de ping-pong																				
TOTAL DE INGRESOS	\$ 2,983,580.00	100%	\$ 3,166,842.00	100%	\$ 3,305,428.26	100%	\$ 3,398,411.78	100%	\$ 3,538,497.50	100%	\$ 3,632,510.65	100%	\$ 3,868,612.44	100%	\$ 4,107,439.93	100%	\$ 4,349,129.43	100%	\$ 4,593,824.03	100%
Nómina	\$ 833,443.68	28%	\$ 893,821.86	28%	\$ 932,936.99	28%	\$ 959,181.02	28%	\$ 998,719.36	28%	\$ 1,025,254.00	28%	\$ 1,091,892.29	28%	\$ 1,159,299.90	28%	\$ 1,227,515.29	28%	\$ 1,296,578.85	28%
Gastos de administración	\$ 47,400.00	2%	\$ 50,833.86	2%	\$ 53,058.43	2%	\$ 54,550.99	2%	\$ 56,799.64	2%	\$ 58,308.73	2%	\$ 62,098.61	2%	\$ 65,932.25	2%	\$ 69,811.83	2%	\$ 73,739.64	2%
Publicidad	\$ 30,000.00	1%	\$ 32,173.33	1%	\$ 33,581.28	1%	\$ 34,525.94	1%	\$ 35,949.14	1%	\$ 36,904.26	1%	\$ 39,302.92	1%	\$ 41,729.27	1%	\$ 44,184.70	1%	\$ 46,670.66	1%
Gastos de operación	\$ 613,560.00	21%	\$ 658,008.88	21%	\$ 686,804.44	21%	\$ 706,124.63	21%	\$ 735,231.75	21%	\$ 754,765.87	21%	\$ 803,823.28	21%	\$ 853,447.04	21%	\$ 903,665.47	21%	\$ 954,508.31	21%
Primas de Seguro	\$ 60,000.00	2%	\$ 64,346.65	2%	\$ 67,162.57	2%	\$ 69,051.89	2%	\$ 71,898.27	2%	\$ 73,808.51	2%	\$ 78,605.84	2%	\$ 83,458.54	2%	\$ 88,369.40	2%	\$ 93,341.32	2%
TOTAL GASTOS	\$ 1,584,403.68	53%	\$ 1,699,184.58	54%	\$ 1,773,543.71	54%	\$ 1,823,434.47	54%	\$ 1,898,598.16	54%	\$ 1,949,041.37	54%	\$ 2,075,722.94	54%	\$ 2,203,867.00	54%	\$ 2,333,546.69	54%	\$ 2,464,838.77	54%
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 1,399,176.32	47%	\$ 1,467,657.42	46%	\$ 1,531,884.55	46%	\$ 1,574,977.30	46%	\$ 1,639,899.35	46%	\$ 1,683,469.28	46%	\$ 1,792,889.50	46%	\$ 1,903,572.93	46%	\$ 2,015,582.74	46%	\$ 2,128,985.26	46%
Depreciaciones y Amortizaciones	\$ 488,448.92	16%	\$ 465,929.41	15%	\$ 465,929.41	14%	\$ 431,912.21	13%	\$ 232,403.61	7%	\$ 232,403.61	6%	\$ 232,403.61	6%	\$ 232,403.61	6%	\$ 232,403.61	5%	\$ 232,403.61	5%
TOTAL GASTOS NO OPERATIVOS	\$ 488,448.92	16%	\$ 465,929.41	15%	\$ 465,929.41	14%	\$ 431,912.21	13%	\$ 232,403.61	7%	\$ 232,403.61	6%	\$ 232,403.61	6%	\$ 232,403.61	6%	\$ 232,403.61	5%	\$ 232,403.61	5%
UTILIDAD BRUTA	\$ 910,727.40	31%	\$ 1,001,728.01	32%	\$ 1,065,955.13	32%	\$ 1,143,065.09	34%	\$ 1,407,495.73	40%	\$ 1,451,065.67	40%	\$ 1,560,485.88	40%	\$ 1,671,169.32	41%	\$ 1,783,179.13	41%	\$ 1,896,581.64	41%
**PTU 10%	\$ -	0%	\$ 100,172.80	10%	\$ 106,595.51	10%	\$ 114,306.51	10%	\$ 140,749.57	10%	\$ 145,106.57	10%	\$ 156,048.59	10%	\$ 167,116.93	10%	\$ 178,317.91	10%	\$ 189,658.16	10%
**ISR 34%	\$ -	0%	\$ 340,587.52	34%	\$ 362,424.75	34%	\$ 388,642.13	34%	\$ 478,548.55	34%	\$ 493,362.33	34%	\$ 530,565.20	34%	\$ 568,197.57	34%	\$ 606,280.90	34%	\$ 644,837.76	34%
TOTAL PTU E ISR	\$ -	0%	\$ 440,760.32	14%	\$ 469,020.26	14%	\$ 502,948.64	15%	\$ 619,298.12	18%	\$ 638,468.89	18%	\$ 686,613.79	18%	\$ 735,314.50	18%	\$ 784,598.82	18%	\$ 834,495.92	18%
UTILIDAD NETA	\$ 910,727.40	31%	\$ 560,967.69	18%	\$ 596,934.87	18%	\$ 640,116.45	19%	\$ 788,197.61	22%	\$ 812,596.77	22%	\$ 873,872.09	23%	\$ 935,854.82	23%	\$ 998,580.31	23%	\$ 1,102,085.72	23%
DIVIDENDOS*	\$ -	0%	\$ 336,580.61	11%	\$ 358,160.92	11%	\$ 384,069.87	11%	\$ 472,918.57	14%	\$ 487,538.06	14%	\$ 524,323.26	14%	\$ 561,512.89	14%	\$ 599,148.19	14%	\$ 637,251.43	14%
UTILIDAD ACUMULADA	\$ 910,727.40		\$ 1,471,695.08		\$ 2,068,629.96		\$ 2,708,746.41		\$ 3,496,944.02		\$ 4,309,540.79		\$ 5,183,412.89		\$ 6,119,267.70		\$ 7,117,848.02		\$ 8,179,933.74	

* Por ley no se paga el primer año
* No se pagan el primer año

Los estados de resultados proforma son proyecciones de 10 años de operación del Hostal, que comprenden los ingresos anuales por cama y los servicios complementarios que se ofrecen, además de reflejar los importes de gastos operacionales tales como nómina, publicidad, etc.; así mismo se muestran los gastos no operacionales tales como depreciaciones y amortizaciones. A las utilidades esperadas se les disminuyó el importe por el Impuesto sobre la Renta, la Participación de los trabajadores en las Utilidades y los Dividendos a los socios.

C) Flujo de Caja.

Este estado refleja el flujo real de efectivo, tanto de los egresos como de los ingresos. La importancia de estos flujos de efectivo radica en que nos permite determinar el Valor Presente, la TIR y el Periodo de Recuperación.

Concepto	0	1	2	3	4	5
Entradas	\$ 6,684,193.75	\$ 3,379,680.92	\$ 4,916,582.87	\$ 4,404,864.09	\$ 4,251,393.13	\$ 4,295,699.18
Socios	\$ 6,684,193.75	0	0	0	0	0
Ventas en efectivo	0	\$ 2,983,580.00	\$ 3,166,842.00	\$ 3,305,428.26	\$ 3,398,411.78	\$ 3,538,497.50
Caja	0	\$ 396,100.92	\$ 1,749,740.87	\$ 1,099,435.83	\$ 852,981.35	\$ 757,201.68
Salidas	0	\$ 1,629,940.05	\$ 2,167,993.29	\$ 2,272,410.72	\$ 2,358,388.93	\$ 2,557,306.16
Inversión fija y diferida	\$ 5,830,341.56	0	0	0	0	0
Gastos de instalación	\$ 457,751.27	0	0	0	0	0
Total de Gastos	0	\$ 1,584,403.68	\$ 1,699,184.58	\$ 1,773,543.71	\$ 1,823,434.47	\$ 1,898,598.16
PTU	0	0	\$ 100,172.80	\$ 106,595.51	\$ 114,306.51	\$ 140,749.57
ISR	0	0	\$ 340,587.52	\$ 362,424.75	\$ 388,642.13	\$ 478,548.55
Reserva legal (5%)	0	\$ 45,536.37	\$ 28,048.38	\$ 29,846.74	\$ 32,005.82	\$ 39,409.88
Saldo inicial	\$ 396,100.92	\$ 1,749,740.87	\$ 2,748,589.58	\$ 2,132,453.38	\$ 1,893,004.19	\$ 1,738,393.02
Dividendos (6%)	0	0	\$ 1,649,153.75	\$ 1,279,472.03	\$ 1,135,802.51	\$ 1,043,035.81
Saldo final	\$ 396,100.92	\$ 1,749,740.87	\$ 1,099,435.83	\$ 852,981.35	\$ 757,201.68	\$ 695,357.21

6	7	8	9	10
\$ 4,327,867.86	\$ 4,548,503.54	\$ 4,804,429.22	\$ 5,076,511.42	\$ 5,357,198.79
0	0	0	0	0
\$ 3,632,510.65	\$ 3,868,612.44	\$ 4,107,439.93	\$ 4,349,129.43	\$ 4,593,824.03
\$ 695,357.21	\$ 679,891.10	\$ 696,989.28	\$ 727,381.99	\$ 763,374.76
\$ 2,628,140.11	\$ 2,806,030.33	\$ 2,985,974.24	\$ 3,168,074.52	\$ 3,352,438.98
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
\$ 1,949,041.37	\$ 2,075,722.94	\$ 2,203,867.00	\$ 2,333,546.69	\$ 2,464,838.77
\$ 145,106.57	\$ 156,048.59	\$ 167,116.93	\$ 178,317.91	\$ 189,658.16
\$ 493,362.33	\$ 530,565.20	\$ 568,197.57	\$ 606,280.90	\$ 644,837.76
\$ 40,629.84	\$ 43,693.60	\$ 46,792.74	\$ 49,929.02	\$ 53,114.29
\$ 1,699,727.76	\$ 1,742,473.21	\$ 1,818,454.97	\$ 1,908,436.90	\$ 2,014,759.81
\$ 1,019,836.65	\$ 1,045,483.92	\$ 1,091,072.98	\$ 1,145,062.14	\$ 1,202,855.88
\$ 679,891.10	\$ 696,989.28	\$ 727,381.99	\$ 763,374.76	\$ 801,903.92

D) Evaluación del Proyecto.

a) VPN

Este indicador muestra el monto de beneficios reales que el proyecto aportara al inversionista y considera tanto el valor cronológico del dinero como su costos de oportunidad.

Valor Presente Neto

VPN= suma flujos de efectivo actualizados - suma de las inversiones

Tasa de interés anual neta = 12.50% fuente: mesa de dinero BBVA
BANCOMER)

FLUJOS DE CAJA

AÑO	MONTO	FACTORES ACTUALIZAD 12.5%	MONTOS ACTUALIZAD.
1º	\$ 1,749,740.87	0.888889	\$ 1,555,325.41
2º	\$ 2,748,589.58	0.790123	\$ 2,171,723.85
3º	\$ 2,132,453.38	0.702332	\$ 1,497,690.25
4º	\$ 1,893,004.19	0.624295	\$ 1,181,793.05
5º	\$ 1,738,393.02	0.554929	\$ 964,684.70
6º	\$ 1,699,727.76	0.493270	\$ 838,424.71
7º	\$ 1,742,473.21	0.438462	\$ 764,008.29
8º	\$ 1,818,454.97	0.389744	\$ 708,731.91
9º	\$ 1,908,436.90	0.346439	\$ 661,156.97
10º	\$ 2,004,759.81	0.307946	\$ 617,357.76
SUMA	\$ 19,436,033.69		\$ 10,960,896.90

VPN =

FLUJOS DE EFECTIVO ACTUALIZADOS	\$	10,960,896.90
MENOS INVERSION TOTAL	\$	6,684,193.75
VPN =	\$	4,276,703.15

En el proyecto de inversión el VPN es positivo, por lo que resulta mejor la inversión en el proyecto, que la alternativa relevante (Intereses del Banco)

b) Tasa Interna de Rendimiento

Se dice que la TIR es aquella en la cual el VPN es igual a cero, es decir, donde los ingresos netos y egresos de la inversión se igualan en sus valores actualizados, de esta tasa de desprende un índice que, como todo número relativo, muestra una relación aproximada que en este caso es la rentabilidad.

AÑO	MONTO	FACTORES ACTUALIZAD 27.52%	MONTOS ACTUALIZAD.
1°	\$ 1,749,740.87	0.784141522	\$ 1,372,044.47
2°	\$ 2,748,589.58	0.614877926	\$ 1,690,047.06
3°	\$ 2,132,453.38	0.482151313	\$ 1,028,165.20
4°	\$ 1,893,004.19	0.378074864	\$ 715,697.30
5°	\$ 1,738,393.02	0.296464199	\$ 515,371.30
6°	\$ 1,699,727.76	0.232469889	\$ 395,135.52
7°	\$ 1,742,473.21	0.182289292	\$ 317,634.21
8°	\$ 1,818,454.97	0.142940603	\$ 259,931.05
9°	\$ 1,908,436.90	0.112085662	\$ 213,908.41
10°	\$ 2,004,759.81	0.087891022	\$ 176,200.39
SUMA	\$ 19,436,033.69		\$ 6,684,134.91

INVERSION TOTAL	\$ 6,684,193.75
MONTOS ACTUALIZADOS	\$ 6,684,134.91
TASA INTERNA DE RENDIMIENTO	
TIR = (VPN = 0)	TIR = 27.52%

c) Periodo de Recuperación

Consiste en definir el momento en que la suma de beneficios netos equivale a la suma de inversiones.

INVERSION TOTAL	\$ 6,684,193.75
FACTOR INTERES COMPUESTO 12.5% A 10 AÑOS	17.97857
INVERSIÓN TOTAL X FACTOR INTERES COMPUESTO	\$120,172,245.23

AÑO	MONTO	FACTOR DE INTERES COMPUESTO 12.5%	MONTOS ACTUALIZAD.
1°	\$ 1,749,740.87	1	\$ 1,749,740.87
2°	\$ 2,748,589.58	2.125	\$ 5,840,752.87
3°	\$ 2,132,453.38	3.39063	\$ 7,230,360.40
4°	\$ 1,893,004.19	4.81445	\$ 9,113,774.03
5°	\$ 1,738,393.02	6.41626	\$ 11,153,981.60
6°	\$ 1,699,727.76	8.218290	\$ 13,968,855.62
7°	\$ 1,742,473.21	10.24558	\$ 17,852,648.63
8°	\$ 1,818,454.97	12.52628	\$ 22,778,476.15
9°	\$ 1,908,436.90	15.09206	\$ 28,802,244.20
10°	\$ 2,004,759.81	17.97857	\$ 36,042,714.55
SUMATORIA			\$ 154,533,548.91

Por lo que el Periodo de Recuperación se encuentra entre el año 9 y 10

$$P.R. = 9 + (10-9) \frac{28,802,244.20}{28,802,244.20 + 36,042,714.55}$$

$$P. R. = 9.444171$$

PERIODO DE RECUPERACIÓN = 9 años 4 meses

E) Punto de equilibrio global

Los valores tomados para el calculo del P.E.G. son por el total de los 10 años

Costos	Fijos	Variables
Nómina	\$ 10,418,643.24	
Gastos de administración	\$ 592,533.97	
Publicidad	\$ 375,021.50	
Primas de Seguro	\$ 750,043.00	
Gastos de operación		\$ 7,669,939.67
PTU	\$ 1,298,072.56	
ISR	\$ 4,413,446.71	
Depreciación	\$ 3,246,641.64	
Total	\$ 21,094,402.61	\$ 7,669,939.67

Para determinar el P.E. en una empresa que vende varios servicios a diferentes precios, en este caso el hospedaje y otros servicios complementarios, este análisis requiere tan solo de las ventas totales, los costos fijos totales y los costos variables totales que se conozcan a un nivel de ventas. Por lo tanto, el volumen de P.E., se calcula de la siguiente manera.

$$\text{Punto de Equilibrio en Ventas} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - (\text{Costos Variables} / \text{Ingresos})}$$

expresado en pesos

Ingresos \$ 36,944,276.02

Punto de Equilibrio Global en Ingresos
\$26,621,181.88

7) CONCLUSIONES

Al termino del estudio financiero se determinó la factibilidad, en términos monetarios, sobre la instalación del Hostal en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, estableciendo un total de inversión de \$6,684,193.75 considerando para dicho monto los costos de construcción, mobiliario y equipo, así como gastos de organización, instalación, etc. Cabe mencionar que para determinar los costos de cada uno de estos rubros se realizaron diferentes investigaciones sobre precios tanto en la ciudad de San Cristóbal de las Casas como en la ciudad de México, además de establecer comparativos sobre montos de inversión con el Hostal Catedral.

Así mismo se obtuvieron los pronósticos de Ingresos del servicio principal del hostal; el alojamiento, el cual representa aproximadamente un 70% del total de ingresos y los servicios complementarios, tales como Restaurante, Servicio Internet, lavandería, etc., tendrían una participación aproximada del 30%.

Además se realizó un pronostico sobre los gastos operativos y no operativos para el funcionamiento del hostal. Para determinar el monto necesario para la nómina se tomó en consideración el estudio administrativo sobre los requerimientos de personal y se determinó que representa un 28% del total de los gastos. Los gastos de operación representan otro rubro importante ya que son necesarios para que el hostal presente sus diferentes servicios, por lo que su participación en el total de gastos es de 21%. En cuanto los gastos administrativos y las primas de seguro representan un 2% de los gastos y por último la publicidad representa sólo un 1%, ya que se determinó en el estudio de mercadotecnia, que la publicidad sería a pequeña escala, pero constante.

Las amortizaciones y depreciaciones establecidas para los activos fijos y diferidos con los que contará el Hostal tienen una participación inicial en el total de gastos de 16%, dicho monto se va reduciendo con el paso del tiempo.

La realización de los pronósticos de gastos e ingresos nos permitieron establecer los estados de posición financiera esperada, tales como Balance de apertura para el primer día de

operaciones del Hostal, así como los estados de resultados proforma y los flujos de caja. Los estados de resultados proforma se realizaron con proyección a 10 años, utilizando diferentes porcentajes de ocupación, ya que se espera incrementar ésta con el paso del tiempo.

De los flujos de caja esperados en los primeros diez años de operación se pudo realizar la evaluación del proyecto determinando el valor presente neto, el cual fue positivo con una diferencia de \$ 4,276,703.15, por lo que se considera que es mejor realizar la inversión en este proyecto que tomar la alternativa relevante (intereses bancarios). Por otro lado, la tasa interna de rendimiento que puede generar el negocio es de 27.52% teniendo un periodo de recuperación de 9 años y cuatro meses, lo cual nos indica que es un negocio rentable y con un buen periodo de recuperación, que esta dentro de los estándares para la recuperación en proyectos turísticos.

Por último se determinó el Punto de Equilibrio Global, es decir el total de ingresos necesarios en los diez años proyectados para poder sustentar los gastos del Hostal y donde no se generan pérdidas ni ganancias, dicha cantidad fue de \$26,621,181.88, un monto que se encuentra dentro de los parámetros de ingresos proyectados.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo a los estudios realizados el establecimiento de un Hostal en la ciudad de San Cristóbal de las Casas presenta varios beneficios tanto para el inversionista como la sociedad en general.

De acuerdo al Estudio de Mercadotecnia:

- ✓ Las características principales del Hostal son las siguientes: es económico, seguro, cómodo y limpio, dirigido especialmente al turismo juvenil con poco presupuesto para viajar. Y al estar afiliado a la International Youth Hostel Federation se garantiza la calidad del servicio al cliente. Esta forma de alojamiento es bien aceptada y utilizada principalmente por el turismo europeo, sin embargo, de acuerdo a la investigación de mercados los jóvenes turistas nacionales están dispuestos a utilizar este servicio por el precio y las características que ofrece. El número de camas que se estableció para el Hostal de acuerdo a las oportunidades cuantitativas del mercado es de 100.
- ✓ Se determinó la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, como sede para el establecimiento del Hostal, ya que de acuerdo a nuestro estudio de mercado, cuenta con características naturales y culturales atractivas para el turismo nacional e internacional, principalmente europeo, aunque se pretende fomentar el turismo nacional. Por otro lado, las condiciones sociopolíticas del lugar generan cierta atracción al turismo, cabe señalar que aunque es un movimiento social no se presenta un clima de inseguridad para el turista. Además ésta ciudad forma parte del corredor más importante del país, Ruta Maya, lo que genera en sí una afluencia muy grande de turistas. El promedio de estadía de los turistas es de 1.5 días con 8 meses de temporada alta y 4 meses de temporada baja, de acuerdo a esta información se estableció un 56% de ocupación anual para el primer año, aumentando paulatinamente durante 10 años hasta alcanzar un 90%, tomando en cuenta el desarrollo de la ciudad como centro turístico y la promoción realizada por el Hostal.
- ✓ La competencia en cuanto a los servicios de alojamiento en la ciudad de San Cristóbal de las Casas son principalmente las Casas de Huéspedes y Posadas, sin embargo, estos establecimientos no ofrecen beneficios de precio-calidad, que un Hostal si presenta. El precio por persona/noche en la competencia es de \$35 a \$950 pesos, por lo que se considera competitivo el precio establecido en el hostal que es de \$95 a \$130 por persona/noche con desayuno incluido

De acuerdo al Estudio Técnico

- ✓ Para la construcción y diseño del Hostal se consideraron los aspectos de ecología, precio y calidad, así como las características propias y representativas del lugar; por lo cual su ubicación se determinó en una zona rodeada de bosque y respetando el estilo colonial de la ciudad. La distribución del Hostal se determinó tomando en cuenta la afluencia estimada de turistas, así como su comodidad y satisfacción, por lo que se contará con 23 cuartos que pueden ser de 6, 5, 4, 3, y 2 personas.
- ✓ Así mismo la distribución de los servicios complementarios del Hostal, tales como restaurante, servicio de Internet, lavandería, cocina de autoservicio, sala de juegos, sala de estar y agencia de servicios turísticos, se consideró conveniente ubicarlos en la planta baja para que tanto los huéspedes como visitantes en general puedan hacer uso de los mismos. En el segundo y tercer piso únicamente se encontraran las habitaciones de los huéspedes, esto para proporcionar mayor privacidad y seguridad a los clientes.
- ✓ En la construcción del Hostal también se consideró el mantenimiento como parte fundamental, ya que las instalaciones son sencillas y de fácil mantenimiento; además de procurar el ahorro en luz, agua y el manejo adecuado de los desperdicios, todo lo anterior representa ahorros económicos y el cuidado de la ecología.

Ya que la ubicación exacta del Hostal es en la periferia de la ciudad se consideró pertinente la prestación de un servicio de transporte del Hostal al centro de la ciudad pasando por la central de Autobuses, lo que proporciona un mejor servicio y mayor comodidad al cliente.

De acuerdo al Estudio Administrativo y Organizacional

El personal requerido para la prestación del servicio del Hostal es únicamente de 15 personas, ya que por el tipo de servicio que se ofrece no se requiere de una gran plantilla de personal, sin embargo, se generan fuentes de empleo en la ciudad ya sea de manera directa ó indirecta. Los requisitos para dicho personal son de acuerdo al puesto.

Como cualquier tipo de empresa perteneciente a este giro se tienen diferentes políticas y normas para garantizar un servicio de calidad al cliente y una actitud de servicio por parte del personal.

Los requisitos legales para la apertura y funcionamiento de un Hostal son muy importantes ya que se requiere de prever el tiempo de respuesta para cada uno, su costo y vigencia de los mismos, por lo que se consideró el monto económico de los 21 trámites dentro del estudio financiero como Gastos de Organización.

De acuerdo al Estudio Financiero

La inversión necesaria para el establecimiento de un servicio de alojamiento siempre es mayor, en relación con otros negocios, pero durante su operatividad el gasto tiende a disminuir considerablemente. El monto total de la inversión para el hostal es de \$6,684,193.75 tomando como alternativa de financiamiento la asociación con terceros, y las aportaciones de cada socio podrán ser en especie ó en efectivo.

- ✓ El porcentaje de Utilidad Neta durante los 10 años proyectados es de 18% hasta 31%.
- ✓ De acuerdo al estudio financiero y al Valor Presente Neto, el cual resultó ser de \$4,276,703.15, ratificamos que es más conveniente invertir en este proyecto que optar por otra alternativa como intereses bancarios. Así mismo, la tasa de rendimiento del proyecto es de 27.52%, la cual supera la tasa de interés bancario en más del doble. Además, el periodo de recuperación estimado es de 9 años 4 meses, el cual es un poco menor al promedio de las empresas de servicios turísticos, que se considera de diez años.
- ✓ El punto de equilibrio global (para los 10 años proyectados) es de \$26,621,181.88, lo que representa que con ese total de ingresos, el Hostal es capaz de cubrir sus gastos sin generar pérdidas ni ganancias.

De acuerdo a las características mencionadas el Hostal presenta una oportunidad de negocios viable y rentable, que satisface las necesidades de un mercado, de los inversionistas y del personal que forme parte de la organización.

De acuerdo a nuestra experiencia

Al término del Diseño de Proyecto para una Organización reafirmamos nuestros conocimientos adquiridos durante el estudio de la Licenciatura en Administración, así como la aplicación de técnicas de investigación y análisis de la información. Además, pudimos adquirir experiencia y conocimiento sobre la creación e instalación de una empresa turística.

Durante el desarrollo de dicho Proyecto tuvimos contacto directo con gente y empresarios tanto de la ciudad de México como de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, lo cual nos proporcionó una visión más amplia sobre las necesidades del mercado y la competencia.

BIBLIOGRAFÍA

1. *Agenda Laboral, Ley Federal del Trabajo y Disposiciones Conexas*, 5ª edición; ISEF; México 2001.
2. DE LA CUEVA, G. Benjamín; *Tablas Financieras Actuariales y de Logaritmos*, 18ª edición; Porrúa; México 1992.
3. FISCHER, Laura; *Investigación de Mercados*, 3ª edición; McGraw-Hill; México 1996.
4. *Fisco Agenda, Compendio de Leyes Fiscales Federales y sus reglamentos*, 15ª edición; ISEF; México 2001.
5. GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS, SEDETUR; *Directorio de Prestadores de Servicios*, México 2000.
6. HANKE, John; *Pronostico en los Negocios*, 5ª edición; Prentice Hall; México 1996.
7. HÉRNANDEZ, Díaz Edgar A.; *Proyectos Turísticos, Formulación y Evaluación*, 2ª edición; Trillas; México 1993.
8. INTERNATIONAL YOUTH HOSTEL FEDERATION; *Manual de diseño de Albergues*
9. KOONTZ, Harold; *Administración*, 10ª edición; McGraw-Hill; México 1994.
10. KOTLER, Philip; *Mercadotecnia*, 6ª edición; Prentice Hall; México 1996.
11. LAMBING, Peggy y KUEHL, Charles; *Empresarios pequeños y medianos*, 1ª edición; Prentice Hall; México 1998.
12. *Ley de Sociedades Mercantiles*, 15ª edición; Porrúa; México 1999.
13. *Fisco Nómina, Compendio de disposiciones fiscales sobre sueldos y salarios*; 8ª edición; ISEF; México 2001.
14. LÓPEZ Altamirano, Alfredo y OSUNA Coronado, Manuel; *Investigación de Mercados*; Editorial Diana; México 1996.
15. PAZ, Zavala Enrique; *Introducción a la Contaduría*, 7ª edición; ECAFSA; México 1996.
16. PERALTA, Miguel y ALONSO, Ana María; *Costos Fijos y Variables*, 1ª edición; IMEF; México 1988.
17. REMAJ; *Manual Red Mexicana de Alojamiento para Jóvenes*, México 2000.
18. RIPOLL, Graciela; *Turismo Popular, Inversiones Rentables*, 1ª edición; Trillas; México 1986.
19. WESTON, Fred y BRIGHAM Eugene; *Fundamentos de Administración Financiera*, 5ª edición; McGraw-Hill; México 1994.

REFERENCIAS

1) Páginas Web:

www.inegi.gob.mx

www.ivhf.org

www.hostels.com.mx

www.hostelcatedral.com.mx

www.remaj.com

www.secofi.gob.mx

www.unach.mx

www.wotw.com/mundomaya

www.mexico-travel.com

www.chiapasonly.com.mx

2) CD-ROOM

1. Secretaría de Desarrollo Turístico SEDETUR; *Directorio de Servidores Turísticos Chiapas*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000.
2. Secretaría de Desarrollo Turístico SEDETUR; *Chiapas Travel Planner*; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 2000.
3. Secretaría de Turismo; *Compendio Estadístico 2000*; México, 2000.

3) Folletos

1. Gobierno del estado de Chiapas, Delegación de Turismo II Altos; San Cristóbal de las Casas; México 2001.

Trípticos y Volantes, Chiapas 2001.

- Hoteles San Cristóbal de las Casas:
de las Casas:

Hotel Villas Esperanza
Hotel Posada Isabel
Hotel Mansión del Valle
Posada de los Angeles
Hotel Plaza Magnolias
Hotel Casa de Guadalupe
Villas de la Casa Azul
Hotel Casa Vieja
La Casona
Hotel el Barón de las Casas
Posada Casa Margarita
Posada de los Morales
Posada Media Luna
Posada las Casas

Servicios Turísticos San Cristóbal

1. Viaje Pakal
2. Viajes Toniná

5) Grabaciones en Cassette

1. Hotel Real del Valle
Empresario: Otoniel Ortega
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.
2. Hotel Barón de las Casas
Empresario: Jorge Morellón León
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.
3. Hotel Mansión del Valle
Empresario: Carlos López Ardines
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.
4. Viajes Pakal
Empresario: Mario Ramos
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.
5. Hotel Plaza Magnolias
Empresario: Juan José Ramón Cansinos
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.
6. Bed&Breakfast Los Camellos
Empresario: Barbara Soncini
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

7. Posada Casa Margaritas
Empresario: Magdalena Vázquez Santiago
San Cristóbal de las Casas, Julio 2001.

ANEXOS

GRAFICA DE GANTT DISEÑO DE PROYECTO
 HOSTAL SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS
 DEL 18 DE JUNIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2001

No.	ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE																OBSERVACIONES
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	15º	16º	
1	Determinación del Tema y contenido del Proyecto	E	■															
		R																
2	Entrevista con Asesor (L.A. Adrián Méndez Salvatorio)	E	■	■														
		R																
3	Determinación de objetivos y temario	E	■	■	■													
		R																
4	Obtención de información general para proyecto	E		■	■	■												
		R																
5	Obtención de información (Hostal Catedral)	E		■	■	■	■											
		R																
6	Recolección de datos estadísticos (SECTUR)	E				■	■	■										
		R																
7	Investigación sobre estado de Chiapas	E					■	■	■									
		R																
8	Estudio de Mercado	E							■	■	■	■						
		R																
9	Estudio Técnico	E										■	■					
		R																
10	Estudio Administrativo y Base Legal	E												■				
		R																
11	Estudio Financiero	E													■			
		R																
12	Informe Ejecutivo	E														■		
		R																
13	Entrega de Borrador final a L.A. Adrián Méndez Salvatorio	E															■	
		R																
TIEMPO ESTIMADO = E		■																
TIEMPO REAL = R		■																

Anexo 2

Tabla Prontuario para determinar el tamaño de la muestra

Seguridad del 95.5%

$$n = \frac{4 * p * q}{s^2}$$

Limite del error	1/99	10/99	20/80	30/70	40/60	50/50
0.1	39,600	360,000	640,000	840,000	960,000	1,000,000
0.2	9,900	90,000	160,000	210,000	240,000	250,000
0.4	2,475	22,500,	40,000	52,500	60,000	62,500
1.0	396	3,600	6,400	8,400	9,600	10,000
2.0	99	900	1,600	2,100	2,400	2,500
2.5	63	576	1,024	1,344	1,536	1,600
3.0	44	400	711	933	1,067	1,111
3.5	32	294	522	686	784	816
4.0	25	255	400	525	600	625
5.0	16	144	256	336	384	400
6.0	11	100	178	233	267	278
7.0	8	73	131	171	196	204
10.0	4	36	64	83	96	100
20.0	1	1	16	21	24	25