



REDICODER



## GENERACIÓN DE INDICADORES DE LA HOTELERÍA EN CHIAPAS PARA LA MEJORA CONTINUA

**Dr. Rodolfo Mundo Velasquez<sup>1</sup>**  
**Dra. Carolina Gomez Hinojosa**  
**Dra. Sandra López Reyes**  
**Dr. Eduardo Alberto Gutiérrez Medina**

### Resumen

Chiapas es un estado de grandes bellezas naturales, riqueza cultural, tradiciones, costumbres, artesanías y arqueología; la presente investigación se basa en una mejora continua en la calidad de los servicios que se brinda a los turistas a través del sector hotelero; los principales municipios focalizados como objeto de estudio por sus atractivos turísticos y gestión de negocios; Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Tonalá, Arriaga, Comitán, Chiapa de Corzo; este estudio permitió conocer a profundidad el perfil de los turistas que visitan Chiapas. Se planteo la problemática de las empresas turísticas no cuentan con información sobre los indicadores de satisfacción en los principales destinos turísticos, y en consecuencia dificulta una mejora constante en la calidad de los servicios prestados. Ramírez Cavassa (2007) en su obra hoteles, señala...“, con el transcurso del tiempo, a medida que la tecnología avanza, el bienestar humano crece en muchos renglones, lo cual exige que se creen infraestructuras orientadas a proporcionar comodidades y facilidades para el desarrollo del huésped”.

Como objetivo general se describe generar indicadores de la hotelería en Chiapas, y así mediante ellos lograr la mejora continua; identificando los objetivos específicos como el perfil del turista que visita el estado hospedándose en hoteles de 3, 4, 5 estrellas, así como el nivel de satisfacción. El método que se aplico fue exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo permitiéndonos seleccionar el universo, el tipo de muestra para obtener los resultados e indicadores.

El resultado de esta investigación conllevara a crear bases sólidas para que en el sector hotelero se lleve a cabo un proceso de mejora continua integral brindando al segmento turista grados de satisfacción.

---

<sup>1</sup> Correo electrónico: [rmundo6@hotmail.com](mailto:rmundo6@hotmail.com)

## **Antecedentes y marco de referencia**

El arte de gestionar significa ser los protectores de un bien común, en este caso nuestro entorno, gestionar la mejora continua no es más que tener las capacidades de mejorar un proceso y convertirlo en excelente. Para el autor Irám Mediterráneo, (2008)... “indica que la mejora continua en un sistema de gestión de la calidad”.

Los empleados deben de trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes y estos se vayan satisfechos.

Para Cesar Ramírez Cavass (200)...”la calidad es el resultado de un proceso largo, paulatino, creativo y de inducción de nuestras facultades para alcanzar la excelencia en el servicio”. Es consecuencia de la interacción entre el prestador de servicios y el turista, lo que da lugar a unas relaciones precedentes consecuencia de los requerimientos del turista al prestador; unas relaciones consecuentes, resultado de la oferta del prestador hacia el turista, y relaciones sociales, que conllevan a la satisfacción mutua.

La mejora continua se aplica en todo nuestro entorno es aplicado desde el área de recursos humanos de una dependencia de gobierno, hasta el proceso maquilador de una fábrica y en las empresas PYMES.

Cabe mencionar algunos modelos de excelencias, que aplican contundentemente la mejora continua, en estos podemos decir que la mejora continua se enfoca completamente. Los modelos actuales de calidad están en constante aplicación y recomendación de la mejora continua, tal es el caso de las Normas de Calidad ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000

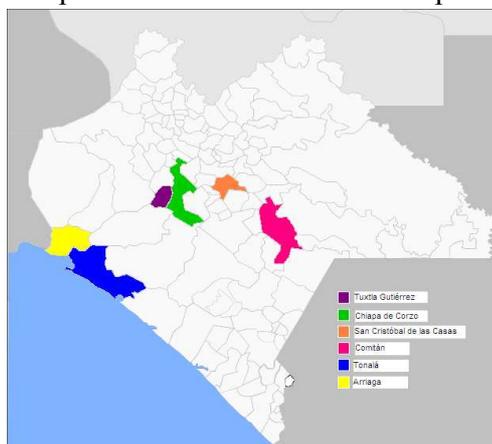
Mientras que la ISO 9001 establece los requisitos para satisfacer a los clientes, la ISO 9004 establece las directrices para la mejora del desempeño en el negocio, es decir integra en la gestión todas aquellas actividades que puedan influenciar en la satisfacción tanto de los clientes como de las partes interesadas.

Los Modelos de Excelencia son desarrollados por entidades cuya misión es promover la mejora de las prácticas de gestión de empresas y otras organizaciones. Han sido concebidos como una herramienta de diagnóstico (un marco de referencia para la gestión) que permite a las organizaciones identificar cuáles son sus puntos fuertes y áreas de mejora cuando se comparan con la "Excelencia".

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Se da en referencia a la oferta hotelera que existe en los municipios de Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Chiapa de Corzo Arriaga, Tonalá y Comitán, dividiendo dicha oferta en Categorías 3, 4 y 5 estrellas. Con la finalidad de determinar los principales lugares de característica turística y de gestión de negocios, se integra información específica sobre cada municipio, como la región socioeconómica a la que pertenece, una breve reseña histórica, su medio físico, cultura y turismo del municipio.

Figura 3. Mapa del Estado de Chiapas. Seleccionados los municipios a investigar.



## Oferta Hotelera en Tuxtla Gutiérrez

Tuxtla Gutiérrez fue fundada por los indios zoques con el nombre de Coyatoc “lugar, casa o tierra de conejos”. El nombre actual se deriva del náhuatl; En 1486 y 1505, los aztecas invadieron la región, destruyeron Coyatoc y le nombraron Tochtlán, que significa lo mismo; más tarde los españoles castellanizaron este nombre llamándolo Tuxtla; el 31 de mayo de 1848, se le agrega al nombre de Tuxtla el apellido de Gutiérrez en honor a don Joaquín Miguel Gutiérrez, ilustre federalista; el 11 de agosto de 1892, se declara a Tuxtla Gutiérrez sede de los poderes públicos de Chiapas.

## Oferta Hotelera Categorías: 3, 4 y 5 Estrellas.

Según datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, al 31 de julio del año 2010 la infraestructura hotelera de la ciudad consta de 19 Hoteles y 1613 habitaciones. Divididos de la siguiente manera:

Tabla 1. Hoteles existentes en el estado de Chiapas, categorías 3, 4 y 5 estrellas

Hotel	Categoría	Dirección
Gran Hotel Humberto	3 Estrellas	Av Central Poniente # 180
Hotel Alberto	3 Estrellas	1a Poniente Sur # 537
Hotel Casa Marimba	3 Estrellas	3a Norte Poniente No. 347
Hotel Del Carmen	3 Estrellas	2a Av. Sur Pte No. 826
Hotel La Hacienda Trailer Park	3 Estrellas	Blvd. Dr Belisario Dominguez 1197
Hotel Palace Inn	3 Estrellas	Blvd Dr Belisario Dominguez Km 1081
Hotel Palapa Palace	3 Estrellas	Blvd. Belisario Dominguez 4389
Hotel Real Avenida	3 Estrellas	Av. Central Poniente No. 1230
Hotel Safari	3 Estrellas	2a Av Norte Oriente # 635
Hotel Torre Del Centro	3 Estrellas	1a Oriente Norte # 310
Best Western Hotel Palma Areca & Suites	4 Estrellas	Blvd. Dr Belisario Dominguez No. 4120 - 2
Hotel City Express Tuxtla Gutierrez	4 Estrellas	Libramiento Sur Pte. 2950
Hotel Maria Eugenia Tuxtla	4 Estrellas	Av Central Oriente # 507
Hotel Maya Sol	4 Estrellas	Blvd. Dr Belisario Dominguez # 1380
Hotel Quality Inn	4 Estrellas	16a Pte Norte No. 570 Esq. 5a Norte
Hotel Camino Real Tuxtla Gutiérrez	5 Estrellas	Blvd. Belisario Dominguez 1195
Hotel Crowne Plaza De Tuxtla Gutiérrez	5 Estrellas	Blvd. Belisario Dominguez Km 1081
Hotel Fiesta Inn	5 Estrellas	Prolong Anillo De Circunvalacion Sur No. 248
Hotel Holiday Inn Tuxtla Gutierrez	5 Estrellas	Blvd. Dr Belisario Dominguez Km 1081

## San Cristóbal de las Casas

Antes de la llegada de los conquistadores españoles, el actual valle de San Cristóbal era conocido como Hueyzacatlán que en náhuatl significa “junto al zacate grande”. El 7 de julio de 1536, se le cambió el nombre por el de Ciudad Real; el 27 de julio de 1829, se le modificó la denominación por la de Ciudad de San Cristóbal. El 31 de mayo de 1848, se le agregó el apellido Las Casas, quedando como San Cristóbal de Las Casas en honor a fray Bartolomé de Las Casas.

Oferta Hotelera Categorías: 3, 4 y 5 Estrellas. Según datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, al 31 de julio del año 2010 la infraestructura hotelera de la ciudad consta de un aproximado de 48 Hoteles dentro de las categorías mencionadas y 1681 habitaciones.

Tabla 2. Hoteles existentes en San Cristóbal de las Casas, categorías 3, 4 y 5 estrellas.

Hotel	Categoría	Dirección
Casa De Los Arcangeles	3 Estrellas	Cuahtemoc No. 4
Hotel Alcatraz	3 Estrellas	Diagonal Hermanos Paniagua No. 240
Hotel Antigua	3 Estrellas	Francisco I. Madero No. 40
Hotel Balam	3 Estrellas	Calle Ejercito Nacional No. 34
Hotel Don Bosco	3 Estrellas	Av. Don Bosco No. 200
Hotel Don Quijote	3 Estrellas	Av. Cristobal Colon No. 7
Hotel El Mirador	3 Estrellas	Calz. Manuel Velasco Suarez No. 75
Hotel Jardines Del Carmen	3 Estrellas	Av Ignacio Allende No. 20
Hotel Jardines Del Centro	3 Estrellas	Calle 1 De Marzo No. 29
Hotel Jardines Del Cerrillo	3 Estrellas	Av. Dr. Belisario Dominguez No. 27
Hotel La Casa De Mama	3 Estrellas	Calle Guadalupe Victoria No. 56
Hotel La Casona	3 Estrellas	Av. 5 De Mayo No. 5 Esq. Guadalupe Victoria
Hotel Mision Colonial	3 Estrellas	Calle Diego De Mazariegos No. 47
Hotel Palacio De Moctezuma	3 Estrellas	Av. Benito Juarez No. 16
Hotel Parador Mexicanos	3 Estrellas	Av. 5 De Mayo No. 38
Hotel Plaza Santo Domingo	3 Estrellas	Av. Gral. Utrilla No. 35
Hotel Posada Belen	3 Estrellas	Plazuela De Mexicanos No. 2
Hotel Posada El Paraiso	3 Estrellas	Calle 5 De Febrero No. 19
Hotel Posada San Cristobal	3 Estrellas	Av. Insurgentes No. 5
Hotel Rincon Del Arco	3 Estrellas	Calle Ejercito Nacional No. 66 B
Hotel San Luis	3 Estrellas	Calle Diego De Mazariegos No. 51
Hotel Villa Real II	3 Estrellas	Av. Benito Juarez No. 24 - A.
Hotel Villas Esperanza	3 Estrellas	Carretera Internacional Km 1171
Hotel Y Spa Santuario Del Alba	3 Estrellas	Calle Julio M. Corzo No. 1 - D
Hotel Yax Lum	3 Estrellas	Calz. Manuel Velasco Suarez. No. 5
Hotel Arrecife De Coral	4 Estrellas	Av. Crescencio Rosas No. 29
Hotel Bonampak Express	4 Estrellas	Calzada Mexico No. 5
Hotel Casa Mexicana	4 Estrellas	Calle 28 De Agosto No. 1
Hotel Casavieja	4 Estrellas	Calle Maria Adelina Flores No. 27
Hotel Ciudad Real Centro Historico	4 Estrellas	Plaza 31 De Marzo No. 10
Hotel D' Monica	4 Estrellas	Av Insurgentes No. 33
Hotel Diego De Mazariegos	4 Estrellas	Calle 5 De Febrero No. 1
Hotel Hacienda Don Juan	4 Estrellas	Prolongacion Insurgentes No. 162
Hotel Holiday Inn San Cristobal Español	4 Estrellas	Calle 1 De Marzo No. 15
Hotel Mansion De Los Angeles	4 Estrellas	Francisco I Madero No. 17
Hotel Mansion Del Valle	4 Estrellas	Calle Diego De Mazariegos # 39
Hotel Plaza Magnolias	4 Estrellas	Av. Insurgentes No. 14
Hotel Posada Real De Chiapas	4 Estrellas	Calle Fco I Madero No. 19
Hotel San Marcos	4 Estrellas	Av. Crescencio Rosas No. 21
Hotel Santa Clara	4 Estrellas	Av. Insurgentes No. 1 Y Plaza 31 De Marzo
Hotel Tierra Y Cielo	4 Estrellas	Av Benito Juarez No. 1
Hotel Catedral	5 Estrellas	Calle Guadalupe Victoria No. 21
Hotel Villa Mercedes Hotels And Resorts	5 Estrellas	Diagonal Hermanos Paniagua No. 32

Fuente: Secretaría de Turismo y relaciones Internacionales del Estado de Chiapas. 2009

Oferta Hotelera Categorías: 3, 4 y 5 Estrellas.

Tabla 3. Hoteles existentes en Chiapa de Corzo, categorías 3, 4 y 5 Estrellas.

Hotel	Categoría	Dirección
Hotel La Ceiba	4 Estrellas	Av. Domingo Ruiz No. 300 Barrio San Jacinto

Fuente: Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. 2009

Oferta Hotelera Categorías: 3, 4 y 5 Estrellas.

Tabla 4. Hoteles existentes en Arriaga, categorías 3, 4 y 5 Estrellas.

Hotel	Categoría	Dirección
Hotel El Parador	3 Estrellas	Carret Arriaga Tapachula Km 46.7
Hotel Ik Lumal	3 Estrellas	1a Calle Norte No. 7
Hotel Valam	3 Estrellas	Boulevard Francisco Sarabia

Fuente: Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. 2009

Oferta Hotelera Categorías: 3, 4 y 5 Estrellas.

Según datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, al 31 de julio del año 2010 la infraestructura hotelera de la ciudad consta de 6 Hoteles dentro de las categorías mencionadas a continuación y un aproximado de 167 habitaciones:

Tabla 5. Hoteles existentes en Tonalá, categorías 3, 4 y 5 Estrellas.

Hotel	Categoría	Dirección
Hotel Amelias	3 Estrellas	Blvd. Mariano Matamoros S/N Puerto Arista
Hotel Grajandra S A De C V.	3 Estrellas	Av. Hidalgo No. 204 Barrio Nuevo
Hotel Lucero	3 Estrellas	Av Mariano Matamoros No. 800 Puerto Arista
Hotel Pineda Real	3 Estrellas	Av Zaragoza Y Calle 30 De Julio Centro
Hotel Villa Murano	3 Estrellas	Av Zapotal S/N Nuevo Puerto Arista
Hotel Arista Bugambillas	4 Estrellas	Blvd Zapotal S/N Puerto Arista

Oferta Hotelera Categorías: 3, 4 y 5 Estrellas.

Según datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, al 31 de julio del año 2010 la infraestructura hotelera de la ciudad cuenta con un aproximado de 337 habitaciones dentro de las categorías mencionadas y. divididos de la siguiente manera:

Tabla 6. Hoteles existentes en Comitán, categorías 3, 4 y 5 Estrellas:

<b>Hotel</b>	<b>Categoría</b>	<b>Dirección</b>
Hotel Internacional	3 Estrellas	Av Central Dr Belisario Dguez Sur # 16
Hotel Meson De Los Angeles	3 Estrellas	Calle Central Lic. Benito Juarez No. 41
Hotel Posada El Castellano	3 Estrellas	3a Calle Norte Poniente # 12
Laureles Hotel	3 Estrellas	Bld. Dr. Belisario Dguez Sur No. 166
Hotel Hacienda De Los Angeles	4 Estrellas	2a Calle Norte Poniente No. 6
Hotel Los Lagos De Montebello	4 Estrellas	Bld Dr Belisario Dominguez Norte # 14
Hotel Los Lagos De Montebello Colonial	4 Estrellas	3a Calle Nte. Pte. No. 56
Hotel Real Flor De Maria	4 Estrellas	Bld. Belisario Dominguez Norte No. 52

Fuente: Secretaria de Turismo del Estado de Chiapas 2009

## **Problema**

Chiapas es un estado rico en tradiciones, costumbres, artesanías, arqueología y un paraíso que no se ha logrado aprovechar de manera adecuada. Es una entidad de grandes oportunidades de desarrollo turístico, las cuales hay que propiciar a través de una cultura hacia esa actividad, a fin de provocar el mejoramiento continuo de los niveles de calidad de los servicios turísticos, dentro de los cuales la presente investigación se basa en el servicio que brinda el sector hotelero dentro de las principales ciudades de nuestro estado y las que cuentan con mayor afluencia turística por sus maravillas naturales y culturales.

El hotel es un mecanismo esencial de un sistema de servicio a disposición de la actividad turística, ha evolucionado al extremo de constituirse en toda una organización compleja que requiere de una administración técnica y especializada del más alto nivel.

La calidad en el servicio es la base para satisfacer al turista dentro del sector hotelero, y es por ello que una investigación que genere indicadores que demuestren la como el turista percibe los servicios servirán para poder mejorarlos.

Es este uno de los obstáculos, la poca información con la que se cuentan sobre indicadores turísticos para llevar a cabo la toma de decisiones con un enfoque de mejora continua.

Actualmente el estado de Chiapas y las empresas turísticas no cuentan con información sobre los indicadores de satisfacción en los principales destinos turísticos, por lo que algunas decisiones carecen de sustento teórico y metodológico además de emanar bases subjetivas y en consecuencia sugieren un de margen de error significativo ,que dificulta lograr excelencia en la toma de decisiones para una mejora constante en la calidad de los servicios prestados.

Al implantar un sistema de calidad es probable que se plantee la necesidad de realizar cambios en los métodos de trabajo de los hoteles, y pueda que en algún caso el dar un retoque al servicio servirá para cambiar la perspectiva del huésped.

Definitivamente el turista busca afanosamente la calidad de los servicios que demanda y esta puede ser alcanzada en mejorar los servicios, y que mejor manera que sabiendo cual es la percepción del mismo huésped.

## **Objetivo**

General

- Generar indicadores de la hotelería en Chiapas, y así mediante ellos lograr la mejora continua.

#### Específicos

- Conocer el perfil de los turistas que visitan el estado de Chiapas y se hospedan en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas.
- Identificar el nivel de satisfacción del turista realizando una recopilación de opiniones personales.

#### **Método**

Antes de realizar una investigación, se debe tomar en cuenta que existen diferentes tipos de investigación según Hernández Sampieri( 2010) las clasifica de la siguiente manera:

##### ➤ Investigación Exploratoria

...”El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano. Identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones”... (p. 79)

➤ Investigación Descriptiva

... “El propósito es describir situaciones y eventos. Decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Miden los conceptos o variables a los que se refieren. Se centran en medir con la mayor precisión posible. A diferencia de los primeros que se centran en descubrir. La investigación descriptiva requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones, aunque sean rudimentarias”... (p. 80).

➤ Investigación Explicativa

...Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales... (p. 97)

Investigación Correlacional.

...Pretenden responder a preguntas de investigación, asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de población o en un contexto particular... (p. 81)

Al respecto el consultor Danhke( 2008) expone que ... “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Para la realización de la Investigación de campo y aplicación de encuestas para la generación de indicadores se tomó en cuenta la afluencia turística en los destinos estudiados por la Secretaría de Turismo y Datatur, los cuales representan los principales centros de captación de turistas en el estado; estos son: Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Comitán, Arriaga y Tonalá.

Nuestra población es considerada como finita, ya que podemos conocer la totalidad. Posteriormente, a partir de una Campana de Gauss se determinó el porcentaje del análisis para efectos del muestreo, se determinó también el tamaño de la muestra utilizando un muestreo aleatorio por conglomerados, a partir del cual pudimos obtener el total de encuestas que aplicaríamos a nuestro turistas, segmentándolas en cada uno de los destinos, de acuerdo a la categoría del hotel y la procedencia del turista en nacionales y extranjeros.

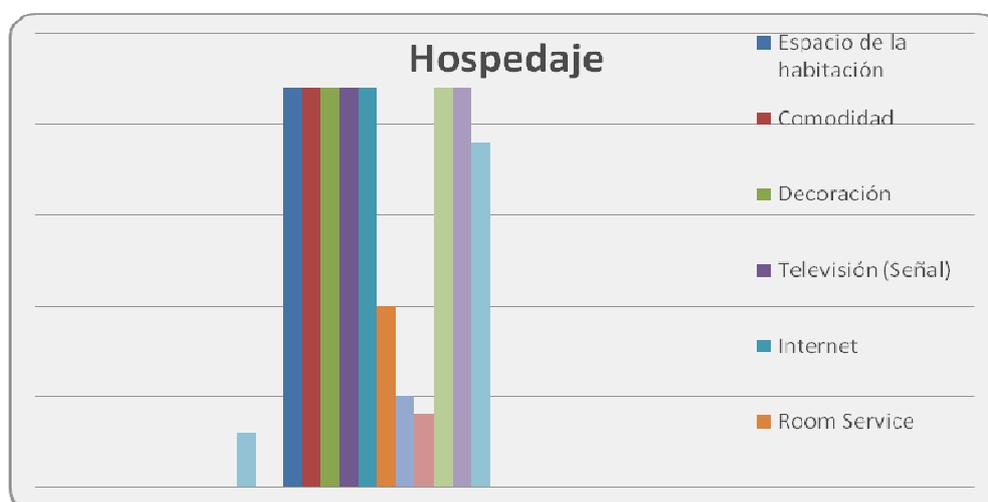
Total de Encuestas realizadas de acuerdo a la afluencia turística y al porcentaje que cada categoría de hoteles representa dentro del tamaño de la muestra:

<b>Categoría Hotel ★</b>	<b>Afluencia</b>	<b>Nacionales</b>	<b>Extranjeros</b>	<b>Afluencia (%)</b>	<b>Total de Encuestas</b>
<b>5</b>	75205	66281	9924	14%	22
<b>4</b>	240196	186364	53832	44%	69
<b>3</b>	231072	211615	19457	42%	65
<b>Total</b>	<b>547473</b>	<b>464260</b>	<b>83213</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>

Total de Encuestas realizadas por destino, así como origen del turista, ya sean Nacionales o Extranjeros:

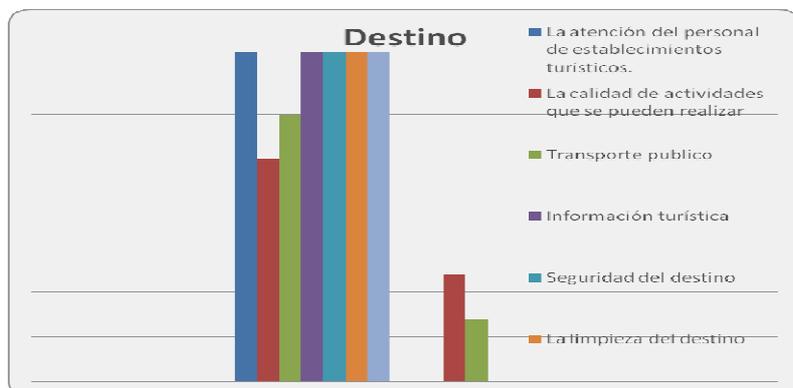
Destino	Categoría Hotel★	No. Hoteles	Encuestas a aplicar	Nacionales	Extranjeros
Comitán	5	NA	NA	NA	NA
	4	4	11	10	1
	3	4	6	4	2
San Cristóbal	5	NA	NA	NA	NA
	4	16	44	27	17
	3	25	37	30	7
Tonalá	5	NA	NA	NA	NA
	4	NA	NA	NA	NA
	3	5	7	6	1
Tuxtla Gtz.	5	4	22	19	3
	4	5	14	13	1
	3	10	15	14	1

## Resultados



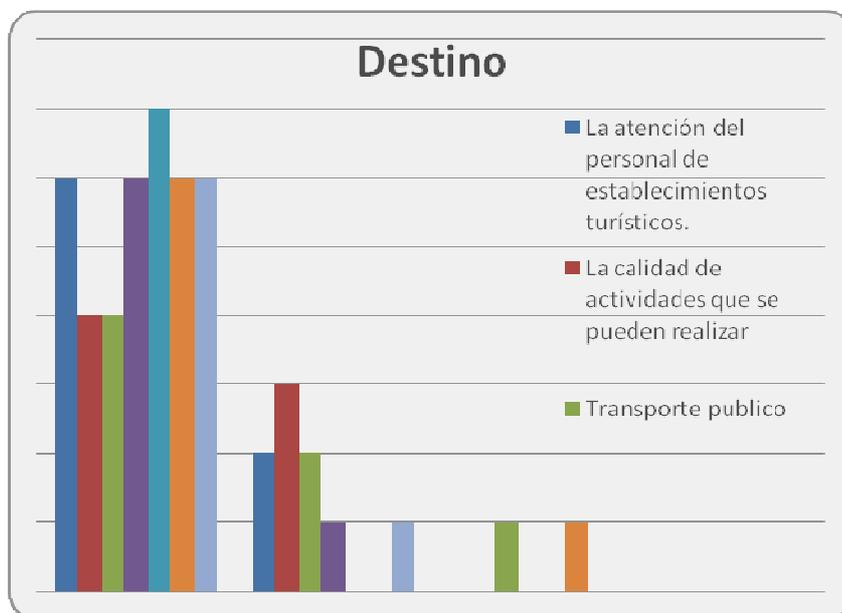
Las siguientes gráficas muestran el índice de satisfacción de los turistas de acuerdo al número de encuestas aplicadas y los parámetros correspondientes.

Índices de Satisfacción del Turista de acuerdo a:



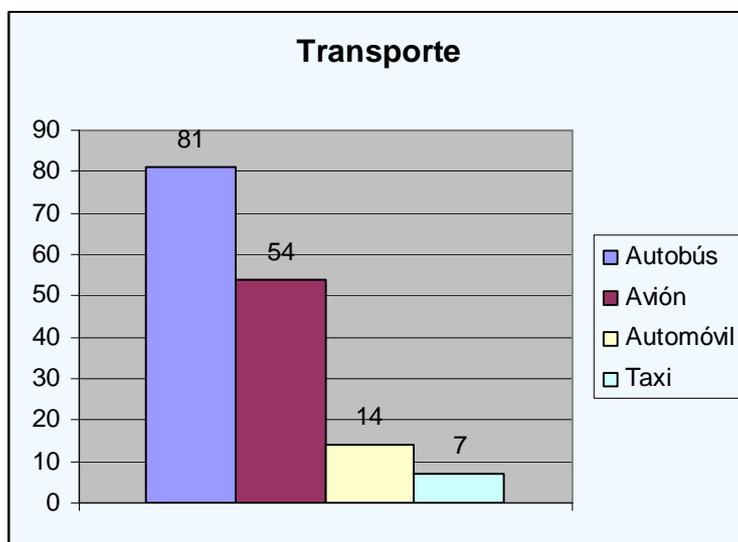
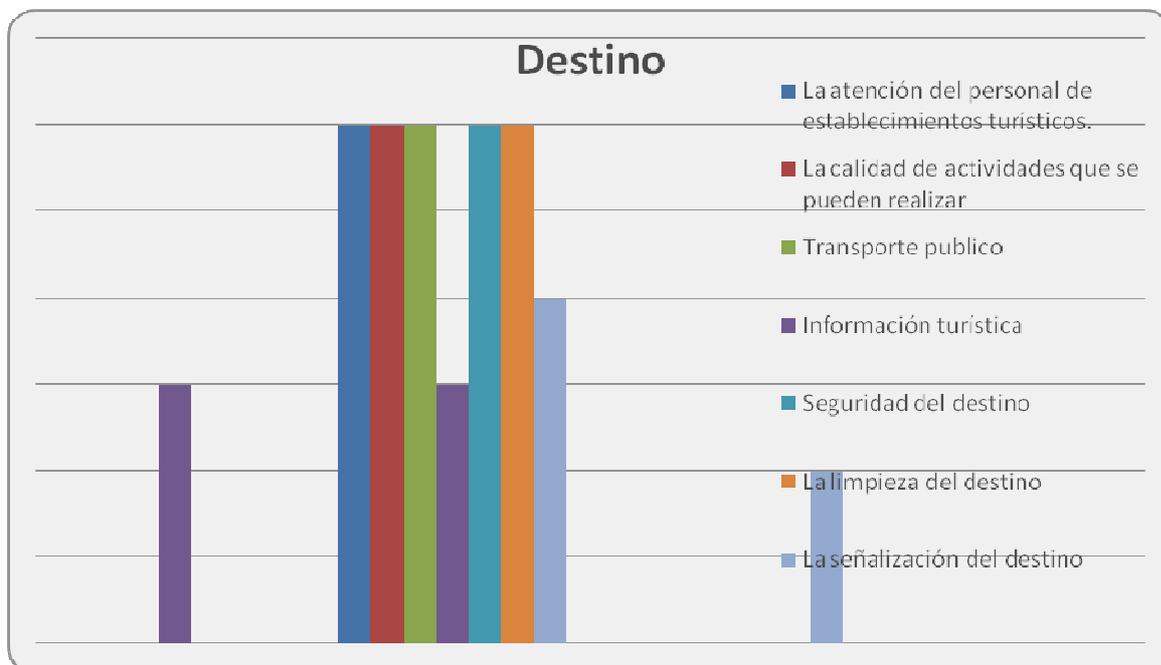
Las siguientes gráficas muestran el índice de satisfacción de los turistas de acuerdo al número de encuestas aplicadas y los parámetros correspondientes.

Índices de Satisfacción del Turista de acuerdo a:



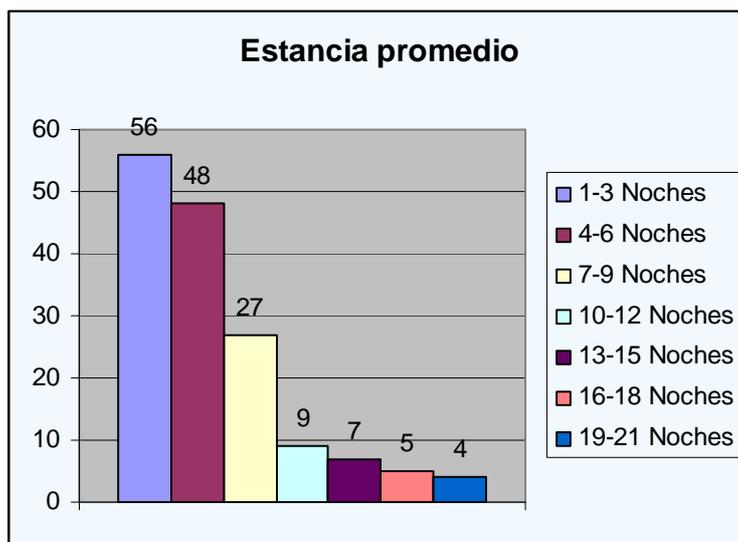
Las siguientes gráficas muestran el índice de satisfacción de los turistas de acuerdo al número de encuestas aplicadas y los parámetros correspondiente.

Índices de Satisfacción del Turista de acuerdo a:

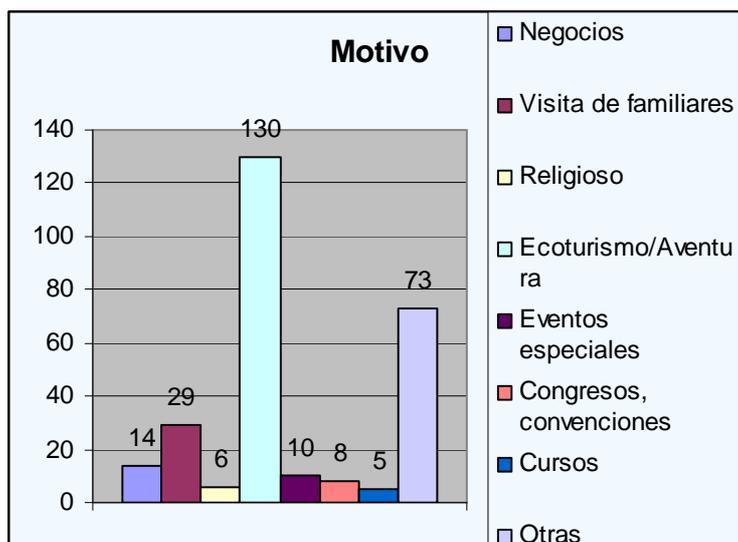


¿Qué medio de transporte utiliza la mayoría de nuestros turistas que pernoctan en nuestras ciudades? Nuestra investigación nos indica que poco más del 50% utilizó el autobús para llegar a su destino, el otro 34% utilizó el avión para llegar a su destino, cabe mencionar que la mayoría de

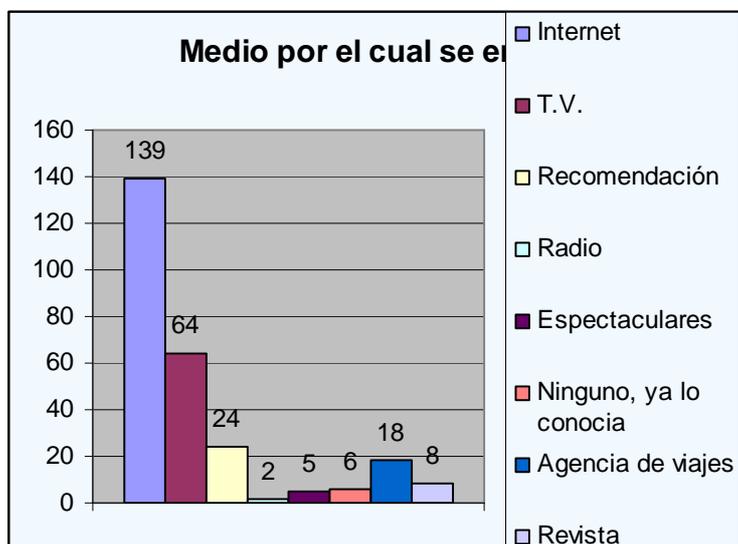
los turistas europeos o estadounidenses mencionaban el avión como medio de transporte, no especificando si llegaban al Aeropuerto Internacional Ángel Albino Corzo o al Internacional Benito Juárez. El 9% utilizaron un automóvil particular para llegar a su destino y apenas un 4% utilizaron taxi.



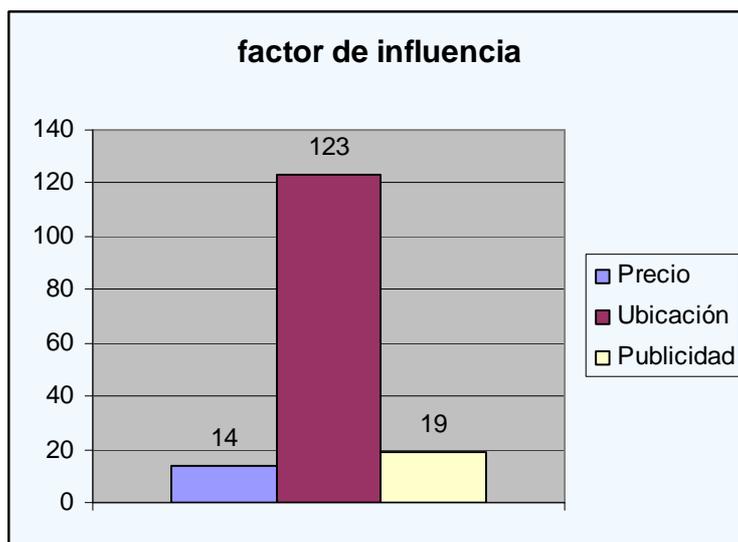
El 36% de nuestra muestra afirma que están en su destino entre 1 y 3 noches, este es el más popular, quizás porque es el tiempo idóneo para conocer una ciudad y los alrededores para posteriormente seguir avanzando a otras ciudades del estado. El otro 30% corresponde a turistas quienes optan por estar de 4 a 6 noches en el destino. El 17% pernocta entre 7 y 9 noches. El 5% entre 13 y 15 noches. El 3% entre 16 y 18 noches y por ultimo el 2.5% entre 19 y 21 noches.



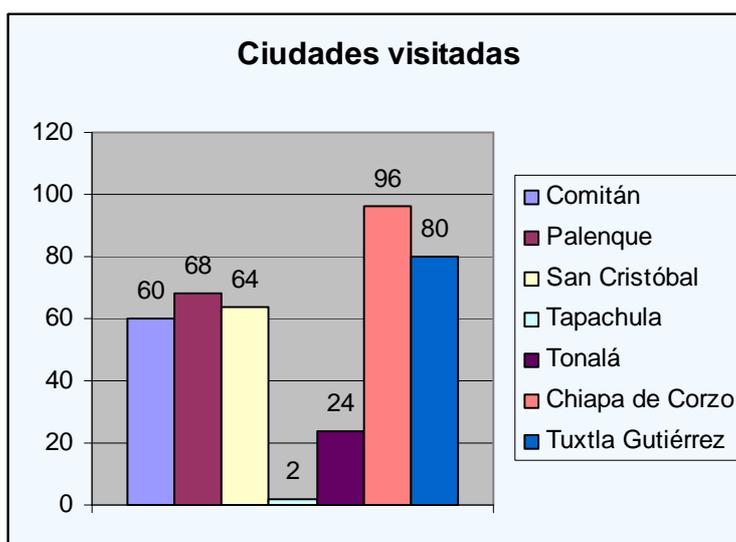
¿Qué prefieren los turistas que arriban al estado? ¿Cuál es el motivo principal por el que los turistas arriban al estado de Chiapas? Nuestra Grafica general para la pregunta #9 nos afirma que el principal motivo de 130 turistas que pernoctaron en el estado de Chiapas fue el Ecoturismo y la Aventura, luego le sigue con 73 la variable “otras” la cual era el concepto de Conocer. 29 personas dijeron que la visita de familiares era su motivo principal, 14 personas se encontraban de negocios, 6 por motivos religiosos, 10 para eventos especiales, 8 para congresos o convenciones y 5 para cursos. Cabe aclarar que estas variables son compartidas, pues muchas personas no solo tenían un motivo principal para arribar al estado y pernoctar en una de sus hermosas ciudades, aunque la mayoría afirmó que el motivo principal era el ecoturismo y la aventura.



El medio de comunicación más popular y efectivo siempre será el Internet, hoy en día el Internet ha demostrado ser la forma mas eficaz de enviar correos, enlazar llamadas internacionales y hasta video llamadas internacionales. 139 personas afirmaron haberse enterado del destino por vía Internet, quizás, una publicidad fortuita, o una simple palabra en un buscador motivaron su viaje. Por otro lado y no menos importante 64 personas afirmaron haberse enterado por la televisión, publicidad de SECTUR o incluso comerciales alusivos al Bicentenario de la independencia de México son fructíferos anuncios. 24 personas afirmaron que la recomendación de un amigo o familiar los hizo enterarse del destino. Apenas 2 personas por radio, 5 por espectaculares, 6 ya conocían el destino, 18 por agencia de viajes y 8 por revistas.



¿Cuál es el factor de influencia más importante al seleccionar el destino? 123 personas afirmaron que la ubicación, no el precio ni la publicidad, ellos querían conocer únicamente lo que era Chiapas, su ubicación es estratégica respecto a actividades de aventura, ecoturismo y su diversidad biológica y climatológica lo hacen un destino formidable. No obstante 14 personas afirmaron que el precio fue el factor más influyente para seleccionar su destino y 19 personas se dejaron influir por la publicidad.



Chiapas cuenta con excelentes vías carreteras que unen casi todos los municipios, desde supercarreteras hasta autopistas, Chiapas, se encuentra muy bien comunicado. La ciudad con el índice mas alto de visitas fue Chiapa de Corzo con 96, Tuxtla Gutiérrez con 80, palenque con 68 visitas, San Cristóbal con 64, Comitán con 60, Tonalá con 24 y Tapachula con 2.

### **Conclusiones**

Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

Este principio se aplica tanto a las personas como a las organizaciones donde laboran. Las actividades que realizamos en nuestra vida cotidiana, tanto de manera personal como organizacional, pueden mejorarse para crear individuos y organizaciones más competitivos en el sector turístico.

La mejora continua permite, entre otras ventajas reducir costos, reducir desperdicios, reducir el índice de contaminación al medio ambiente, reducir tiempos de espera, aumentar los índices de satisfacción de los clientes, aprovechar al máximo la capacidad intelectual de todos los empleados, manteniéndolos al mismo tiempo motivados y comprometidos con la organización.

Esta investigación el generar indicadores que plasmen la realidad nos permitió buscar procesos mejorar la calidad en los servicios turísticos que se dan en el estado

## **Bibliografía**

Atlas de México. “Comisión Nacional de los Libros de Texto Gratuitos”. 1999.

Cesar Ramírez Cavassa, “Hoteles, gerencia seguridad y mantenimiento”, editorial trillas (2002)

Carlos Salazar, Seis etapas del proceso administrativo. Diccionario Océano Uno Color, 1999

Eliyahu M. Goldratt, La meta: Un proceso de mejora continua, 2001

Guillermo Restrepo González. “El Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológica” 2010.

Irám Mediterráneo, “Mejora Continua en un Sistema de Gestión de la Calidad” 2010

Instituto Politécnico Nacional, Metodología para en Análisis FODA, 2002

José Alfredo González “Mercado, Mejoramiento Continuo” 2002

Mauricio Lefcovich, “Ahorro del Espacio Mediante el Kaizen”2002

Mauricio Lefcovich, “El Análisis Paretiano. Su importancia estratégica y operativa”, 2006

Monzón Quintana. “El mejoramiento continuo, principales enfoques y tendencias”.2009

Robert Kaplan y David Norton.Revista Harvard Business Review (fragmento). Enero/febrero de 1992

SunTzu, “El Arte de la Guerra”2002

Sergio Castillo Ortiz,” Guía para el mejoramiento continuo”. Panorama, 1998.

Vicente Zepeda Chávez,” Importancia de la Mejora Continua para la Certificación Institucional”, 2001.

Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo.

Organización Mundial de Turismo OMT

Secretaría de Turismo. “Chiapas Turístico” Compendio de Información estadística del Sector

Paginas web

DataTur.

[http://datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/datatur\\_usuarios\\_administracion](http://datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/datatur_usuarios_administracion)[http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_perfil\\_y\\_grado\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_turista](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_perfil_y_grado_de_satisfaccion_de_los_turista)

MaurioLefcovich, “Sistema de Mejora Continua Integral”, 1997 [www.tuobra.unam.mx](http://www.tuobra.unam.mx)

Instituto de consultores de empresas en México. ([www.mitecnologico.com/consultoria](http://www.mitecnologico.com/consultoria))  
Enciclopedia de los Municipios de México. Estado de Chiapas. 2005 [www.e-local.gob.mx](http://www.e-local.gob.mx)